

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01618.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado piblico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:#####, en representacdn de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se jnicié la Audiencia con la lectura de la reclamacién que puede resumirse en que contraté en noviembre de 2019 una tarifa por importe de 45 euros aproximadamente que sólo se aplicé en la primera factura, y que tras numerosas reclamaciones solicité la baja en junio de 2020. Ademas también se reclamé la falta de prestacién del servicio de internet en el domicilio. Solicita la rectificaci6n de las facturas emitidas hasta la fecha conforme a la cuota pactada, la devoluci6n de los importes indebidamente abonados, copia de la grabaci6n y del contrato, anulaci6n de la penalizaci6n por baja anticipada, cese de la reclamaci6n de pagos, y la exclusi6n de sus datos del registro de morosos.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de abril de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando en sintesis que la reclamante acepta el 12 de diciembre de 2019 una promoci6n con un compromiso de permanencia de 12 meses, que se ha aplicado a la facturaci6n emitida, que refleja consumo realizado fuera de la tarifa plana de la linea fija en concepto de llamadas a Red Inteligente (902), motivo por el que se incrementa el importe de las facturas. La reclamante disfruto del beneficio comprometido hasta el 12 de junio de 2020, fecha de baja por portabilidad, momento en el que no habia finalizado el compromiso de permanencia. La reclamante tiene pendiente de pago 213,24 euros de la factura de 27 de junio de 2020, correspondiente a cuotas y consumo y a los cargos por penalizaci6n. Se ha procedido a solicitar la exclusion de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida. Finalmente, formula reconvenci6n sobre la deuda por importe de 213,24 euros. Adjunta copia de la factura y de la promoci6n.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 6 de mayo de 2021, del que se dio traslado ala

empresa reclamada, manifestando su disconformidad con sus alegaciones puesto que el operador en ningun caso ha respetado la oferta aceptada, ademas no le enviaron el correo electronico con las condiciones de la oferta, que sigue sin aportarse, por lo que no sabe exactamente las condiciones del contrato. Ademas desconoce el importe exigido por la penalizaci6n, teniendo en cuenta ademas que debe ser proporcional al periodo del compromiso no cumplido. Solicita que no se le reclame el pago de ningun importe, puesto que no se ha acreditado la contrataci6n de la oferta nila penalizaci6n, y sefiala el incumplimiento del servicio de fibra que no se estaba prestando.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción, y manifiesta en relación con la prestación del servicio de fibra, que el 18 de mayo de 2020 se recibió notificación de cortes en el servicio, realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio de fibra. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar los siguientes motivos: -Los descuentos de la oferta se aplican correctamente. -Las facturas reflejan consumo realizado fuera de tarifa que incrementa su importe por encima de la cuota ofertada. -El consumo realizado fuera de tarifa son llamadas a números 902 y llamada internacional a

Argentina, que no han sido objeto de reclamación, y que aparecen también en la facturación emitida con anterioridad a la fecha de la promoción reclamada. -En cuanto a la deficiente prestación del suministro de fibra, la parte reclamante no acredita ni concreta la incidencia, indicando los periodos y duración de la misma, ni los números y fechas de las reclamaciones interpuestas.

-Las penalizaciones facturadas están correctamente prorrateadas, y su importe se corresponde con el beneficio obtenido durante la vigencia del contrato. En consecuencia la empresa reclamada no ha incumplido la promoción ni el contrato, y la facturación reclamada es correcta. ESTIMAR la reconvencción de la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 213,24 euros, que la parte reclamante debe abonar. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los

Comunidad de Madrid

arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días. Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.