

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01844.8.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D.#####, en representaci3n de la Asociaci3n FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.##### Cuervo, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: El pasado 25 de noviembre se realiza una portabilidad con ##### con unas condiciones que nunca se cumplieron. Se llama en reiteradas ocasiones y nunca se pudo ver los canales de television que ofrecieron. Antes de los 15 dias que se uede renunciara el contrato se volvio a realizar

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

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta en el expediente y solicita: "Anulacion de las facturas que me pretenden cobrar, cuando no me han dado el servicio que contrat3, despues de varias reclamaciones y denuncias que no me han contetado ni solucionado"En su escrito de 31 de marzo y de 5 de octubre se ratifican en lo anterior y ariade: "recibi una

factura con la que no estoy de acuerdo porque ni he enviado los supuesto mensajes a EE.UU, ni me hacen la factura con respecto a los 45 €/mes que me habian ofrecido. Todas esas conversaciones las tienen que tener grabadas, en cualquier, caso yo tengo guardado todo lo sucedido por escrito de wasap. Yo estoy dispuesta a pagar la factura que me corresponda por los dias que estuve en su Compania pero ni un euro de mas. Me han engafnado desde el principio para darme de alta en ##### y luego no se ha cumplido nada de lo prometido".La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion

manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. #####, le comunicamos en referencia a las factura emitidas, que el proceso de facturacion es un sistema automatico que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturacion. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantia que los consumos que aparecen reflejadas en 3stas han sido

Comunidad de Madrid

efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio #####. En relación a lo anterior, una vez se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en la factura de diciembre de 2021 y enero de 2022, confirmamos que los mismos son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde los servicios #####, #####, ##### y #####. Adjuntamos facturas para su comprobación. Por otro lado, 1 de diciembre de 2021 Dña. Fatima solicitó la activación del paquete ##### 3.0 (Fibra 600Mb). Adjuntamos copia del contrato y del resumen de compra. Una vez expuesto lo anterior, queremos indicarle que tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio de comunicaciones móvil, fija, banda ancha y Televisión para clientes particulares", en el apartado 9, ##### por la instalación del Servicio de Fibra ##### incurre en un coste de 150 €, impuestos indirectos incluidos, que solo será repercutido en la factura del cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares. Ponemos en su conocimiento que en el resumen de su compra, que adjuntan a su escrito, se informa de dicho cargo derivado de la instalación: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150 €) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio. Adjuntamos contrato para su comprobación. Por último, informarle que Dña. Fatima tiene un importe pendiente de pago que asciende a 219,18€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en diciembre de 2021 y enero de 2022 y cuya reconvención expresa le solicitamos. Adjuntamos facturas para su conocimiento. Asimismo, les comunicamos que los datos personales de Sra. #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por ##### comprobación.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el servicio contratado por la reclamante no fue aplicado en ningún momento, motivo por el que se procedió a dar la baja del mismo. Por ello, no se pueden aplicar el cargo por instalación, ya que la baja fue por motivos imputables a la mercantil. Por ello, este Colegio Arbitral en EQUIDAD, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y no debe abonar el cargo de la instalación por importe de 123,97 € (más IVA 150 €) y una parte de la cuota cobrada y no disfrutada que se estima en la cuantía de 10 €. Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención planteada por la mercantil en el importe de 59,18 € de los consumos y servicios de las facturas de fecha 08/11/2021 y de fecha 08/12/2021. Dicho importe, 59,18 € que debe ser abonado por la reclamante al número de cuenta que la mercantil aporta en sus escritos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo será de TREINTA DÍAS, 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 árbitros dentro de los DIEZ DÍAS 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.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

respecito de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisién o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitación, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acciön de Anulacion 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 notificaciön o si se ha solicitado correcciOn, aclaracion, complemento o rectificaciön del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento de! Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuciön forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefialados al principio.

ARBCRS32