

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02120.1.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. ####, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad

con la permanencia que pretenden aplicarle, puesto que el Gnico cambio que hubo fue el del numero de linea, pero el técnico no cambié ningún aparato, sdélo reseted su router, ni cambiaron las condiciones contratadas. Solicita que se mantenga su contrato inicial puesto que no hay ningún otro contrato, no impongan ninguna permanencia y no le facturen ninguna penalización por el cambio de operador.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de marzo de 2022, en el que relata

cronologicamente los hechos y los ajustes realizados en la facturación, y alega que en la contratación inicial el 13 de abril de 2021 se adquirid un compromiso de permanencia de 12 meses 0 el pago de una cantidad de hasta 260 €. La reclamante disfrutd del servicio hasta el 25 de enero de 2022, momento en el que no habia finalizado el compromiso de permanencia. Ha quedado acreditada la devolución de las facturas, sin proceder compensación al respecto, y siendo correcto el cargo emitido en refación al compromiso de permanencia. Formula reconvenccion sobre la deuda por importe de 63,59 € correspondiente a la factura de 12 de febrero de 2022. Adjunta SMS de aceptación y comprobante de venta.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de marzo de 2022, manifestando que el 13

de abril solo se hizo un cambio de numeración de la linea fija, no realizandose un nuevo contrato. Aporta ej relato cronoldégico de las incidencias en la facturacion y en la suspension de la linea, asi como de los abonos realizados por la empresa. El 16 de enero de 2022 cambié de operador harta de recibir llamadas desde una maquina a cualquier hora del dia. Solicita que la empresa reconozca que el 13 de abril no dio de baja el numero #### como dijeron que harian, no instalaron ningún aparato nuevo en sustitucion del que ya estaba instalado desde el inicio del contrato, que simplemente resetearon.

El 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.

El 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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que vuelve a relatar los hechos y los errores en la facturación, y debido al acoso de diferentes departamentos decide cambiar de operador el 18 de enero de 2022. No ha realizado el impago de ningún servicio y no es una morosa. La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera

sus alegaciones y reconvencción, y concluye que la reclamante "disfrutó de la promoción contratada con ##### hasta la fecha de baja, el 25/01/2022 de las líneas ##### y ##### por portabilidad, el 23/02/2022 de la línea ##### por portabilidad y el 01/03/2022 de la línea ##### a petición de la titular, momento en el que no había finalizado su compromiso de permanencia en relación al número #####. En relación a la compensación económica solicitada por parte de la Sra. ####, les informamos

de que no entramos a valorar la misma." 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: ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que, aunque de la documentación aportada se deduce que se contrató una tarifa nueva promocionada, la baja anticipada está justificada por las sucesivas incidencias en la facturación de cargos indebidos y posteriores ajustes de la empresa, que en consecuencia debe anular el cargo por "gastos activación por baja anticipada del servicio" de la factura de 12 de febrero de 2022.

DESESTIMAR la reconvencción sobre la deuda por importe de 63,59 €, que la parte reclamante no debe abonar. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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/

2017, 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 Arbitros 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 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.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros 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.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros 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.

Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Accidédn 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

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 Arbitrat.Madrid, 18 de octubre de 2022

Contra este Laudo cabe Accidédn 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

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 Arbitrat.Madrid, 18 de octubre de 2022