



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02962.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono: #####

En Madrid, a 25 de agosto de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: cliente de ##### de tres contratos que incluyen cada uno de ellos una línea fija y un móvil con una oferta de 35 € mensuales IVA incluido. Las líneas del número ##### y ##### pero no se hizo la portabilidad solicitada en junio de 2019, no se hizo efectiva en esta fecha sino más tarde y han estado cobrando una línea provisional durante todo este tiempo. Han estado cobrando importes más elevados de los contratados.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación 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 **reclamación**, que consta en el expediente y refiere: "Que tras recibir escrito de contestación por parte de la reclamada de fecha 01/06/2021, mediante la presente, venimos a comunicar al organismo al cual nos dirigimos que esta parte viene a mostrar su total disconformidad con las alegaciones planteadas de contrario, en base a lo que continuación se viene a detallar:

Primero - Señalar, que después de revisar los 218 folios de facturas, enviados por #####, indicarles que siguen faltando facturas desde mi alta hasta mi baja en su compañía, con todos mis contratos, como me ha venido ocurriendo con su compañía en estos años. También señalar que no he encontrado ninguna información respecto al cambio de las condiciones de mi contrato, de las líneas #####, ##### ##### en abril de 2020 y posteriormente en las líneas ##### ##### a principio del mes de noviembre de 2020.

Segundo: ##### viene a indicar que respecto del servicio relativo a las líneas ##### y ##### han hecho dos abonos, uno de 63,54 € y otro de 181,50 € euros, indicando que han procedido a la devolución del importe de los 5 euros cobrados por la tarjeta SIM, constando a esta parte dichos abonos, pero se considera que todavía tendrían que abonar un importe por valor de 66,05 €, además de los 5 euros del envío de la tarjeta SIM que tampoco han ingresado.

Tercero: Respecto del importe de 101,98 € que han empezado a facturar, vengo a mostrar mi disconformidad, puesto que nunca me han enviado las facturas en papel y no



Comunidad de Madrid

forma correcta, con los perjuicios que ello me ha ocasionado.

Por todo lo anterior, se solicita:

- Que se admita este escrito y se continúe con la **reclamación** planteada, estimando la misma a favor de esta parte.
- Respecto a las líneas ##### ##### en abril de 2020 y posteriormente en las líneas ##### ##### a principio del mes de noviembre de 2020, se solicita información sobre el cambio de las condiciones del contrato.
- Respecto a los abonos realizados por #####, se solicita el abono de un importe de 71,05€.
- Se muestra disconformidad con el importe de 101,98€ facturado por #####, ya que nunca se enviaron las facturas en papel y no se tenía acceso a ellas a través del servicio de #####.
- Se solicita la anulación de las penalizaciones y la comunicación a los ficheros de solvencia de la supresión de los datos.
- Se solicita que ##### asuma las facturas generadas por las líneas de otras operadoras y se proceda a tramitar la portabilidad de la línea número ##### de forma correcta.

En resumen, se solicita que se resuelvan los problemas y se tomen las medidas necesarias para evitar perjuicios a la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

Por todo lo anterior, SE SOLICITA:

I.- Que teniendo por presentado este escrito, en tiempo y forma, se sirva admitirlo, y por hechas las alegaciones que anteceden, y en su virtud, se pueda subsanar la **reclamación** planteada, por la cantidad de 610,59 €, estimando la misma a favor de esta parte.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "En primer lugar, queremos informar al ##### que no fue posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación** sobre el paquete ##### One Ilimitada (Fibra 600Mb) ##### hasta el día 29 de abril de 2020. Por lo tanto, se realizaron dos abonos por importes de 63,54 € y 181,50 € (impuestos indirectos incluidos) en el mes de junio de 2020 en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la oferta comercial, de manera que las condiciones de contratación resulten beneficiosas para nuestro cliente y donde fueron incluidos los 5€ (impuestos indirectos incluidos) reclamados en concepto de cambio de SIM.

Por otra parte, le confirmamos que en lo referente a las facturas generadas por importe de 101,98 € (impuestos indirectos incluidos), comprobamos que el aumento se debe a la finalización de los descuentos aplicados en el alta sobre la cuota del paquete ##### One Ilimitada (Fibra 600Mb) ##### - ##### , por lo que las mismas son correctas, no procediendo devolución. Adjuntamos las facturas generadas desde el alta hasta la baja en las cuentas de cliente ##### y ##### de las cuales es titular #####.

Permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja, portabilidad o realizar un cambio de plan de precios sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. Adjuntamos las facturas de fecha 1 de octubre de 2020 donde consta la información sobre la Modificación de Condiciones de Tarifas Aplicable a Partir del 15 de noviembre de 2020.

Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa para darse de baja sin que se aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso.

Asimismo, le comunicamos que se ha procedido a la cancelación de los conceptos Penalización Descuento con Permanencia, aplicados en las facturas generadas con fecha 1 de mayo. Por lo que a día de hoy, consta pendiente de pago:

- 31,92 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta de cliente #####
- 31,46 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta de cliente #####
- 24,59 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta de cliente #####

Le comunicamos que los datos personales del ##### han sido excluidos, a día de hoy, de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####

Por último, queremos aclarar que #####-##### solo asume las facturas generadas por las líneas en su compañía, no teniendo competencia respecto a las facturas de otras operadoras.

En su escrito de fecha 14 de diciembre de 2021, refiere: "En primer lugar, queremos que informe al ##### que no fue posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación** sobre el paquete ##### One Ilimitada (Fibra 600Mb).

Comunidad de Madrid

Información facilitada en el momento de la oferta comercial de manera que las condiciones de contratación resulten beneficiosas para nuestro cliente y donde fueron incluidos los 5 €, impuestos indirectos incluidos, reclamados en concepto de cambio de SIM. Por otra parte, le confirmamos que en lo referente a las facturas generadas por importe de 101,98€, impuestos indirectos incluidos, comprobamos que el aumento es debido a la finalización de los descuentos aplicados en el alta sobre la cuota del paquete ##### One Ilimitada (Fibra 600Mb) ##### - ##### , por lo que las mismas son correctas, no procediendo devolución. Adjuntamos las facturas generadas desde el alta hasta la baja en las cuentas de cliente ##### ##### ##### y ##### de las cuales es titular #####.

Permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja, portabilidad o realizar un cambio de plan de precios sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. Adjuntamos las facturas de fecha 1 de octubre de 2020 donde consta la información, sobre la Modificación de Condiciones de Tarifas Aplicable a Partir del 15 de noviembre de 2020. Expuesto lo anterior, le informamos que el #####, dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso.

En otra serie de cosas, deseamos informarle que con fecha 2 de junio y 3 de junio de 2021, se han realizado tres abonos al #####, en concepto de cargo de permanencia por descuento, con importes de 177,88 €, impuestos indirectos incluidos, 402,89 € impuestos indirectos incluidos y 414,34 €, impuestos indirectos incluidos. Adjuntamos notas de abono para su comprobación. Dichos abonos sirvieron para aminorar el importe pendiente de pago de las cuentas cliente ##### y ##### quedando un saldo pendiente de pago de 38,52 €, impuestos indirectos incluidos y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Asimismo, les comunicamos que, a día de hoy, el ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. Por último, queremos aclarar que ##### solo asume las facturas generadas por las líneas en su compañía, no teniendo competencia respecto a las facturas de otras operadoras.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que varias de las líneas de teléfono objeto del arbitraje de consumo planteado por el reclamante están publicitadas para uso de una Academia de Baile en la dirección ##### Local, por lo que dichas líneas son para la realización de una actividad profesional. Por todo lo cual, este Órgano Arbitral, en **EQUIDAD**, dicta un Laudo de **NO ENTRAR A CONOCER**, de lo solicitado por el reclamante y de la reconvención planteada por la mercantil. Asimismo, deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha forma para reclamar sus pretensiones.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.