

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 03693.4.2021**

**RECLAMANTE:**

**NIF**

**RECLAMADO:**

**CIF**

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

VOCALES:####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 15 de marzo de 2021,

en la que expone: "1 Que soy cliente de #### ESPANA ####, CIF ####, domicilio social en #### y correo electrónico #### 2 Que, por circunstancias ajenas a mi persona, agravadas por la actual situación sanitaria del

COVID-19, no puedo pagar las mensualidades conforme estaban pactadas, si bien, vengo abonando parcialmente lo que puedo según mis circunstancias.

3 Que tales hechos fueron puestos en conocimiento de #### telefónicamente el día 1 de marzo de 2021, indicando la compañía que no habría ningún problema, se el importe pendiente se cargara el 1/04/2021 y que no se cortarían servicios ni aplicarían penalizaciones. 4 Sorpresivamente, tras dicha llamada y sin previo aviso la compañía corta los servicios el día

10/03/2021, vulnerando los derechos que poseo, pues el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 prorrogado hasta el día de hoy impide cortar los suministros y servicios a los consumidores más vulnerables. 5 Además, la compañía me viene imponiendo penalizaciones por los impagos parciales por

importes que esta parte considera abusivos, pues son casi de similar cuantía a la propia factura pagada parcialmente. 6 Por tal motivo, presente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía, sin

obtener respuesta alguna conforme a mis pretensiones a día de hoy." Solicita: "1. Aporten las grabaciones telefónicas.

2. Reestablezcan el servicio. 3. Rectifiquen las facturaciones indebidas de los meses de septiembre, diciembre 2020, enero, febrero y marzo 2021. 4. Devuelvan los importes cobrados en exceso, por indebidos. 5. Cesen las reclamaciones dirigidas contra mi persona de una deuda indebida. 6. No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial.

2. Reestablezcan el servicio. 3. Rectifiquen las facturaciones indebidas de los meses de septiembre, diciembre 2020, enero, febrero y marzo 2021. 4. Devuelvan los importes cobrados en exceso, por indebidos. 5. Cesen las reclamaciones dirigidas contra mi persona de una deuda indebida. 6. No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial.

## Comunidad de Madrid

Reclama 277,38 € y adjunta copia de las facturas, reclamaciones y correos electronicos. la empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en sintesis que las llamadas al servicio de atencion al cliente son grabadas de manera aleatoria, que el cargo por devolucion de recibos es correcto conforme ala condicion general 5 del servicio de comunicaciones, al haberse retrasado en varios de los pagos mensuales. Manifiesta que la reclamante adeuda 61,65 € correspondiente a las facturas de 1 de febrero, 1 de marzo y 1 de abril de 2021, y teniendo ya en cuenta el pago realizado por la reclamante. Finalmente, comunica que los datos personales de la parte reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa. Adjunta copia de la facturacion y de las condiciones generales.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 10 de junio de 2021, del que se dio traslado ala

empresa reclamada, alegando en sintesis la mala fe de la empresa que intenta tergiversar los hechos diciendo que no disponen de las grabaciones, y las clausulas que intentan hacer valer son nulas, que la empresa incumple el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, que impide el corte del suministro a los consumidores mas vulnerables. Que desde primeros de mayo de 2021 recibe llamadas de una empresa de recobros en nombre de #####. Rechaza la reconvencion de la empresa, puesto que ha realizado pagos que detalla, y solicita el abono de la cantidad a devolver de 190,40 €, en el numero de cuenta bancaria que indica en su escrito de fecha 24 de junio de 2021.Con fecha 7 de septiembre de 2021 presenta escrito solicitando informacion sobre el estado del expediente.

Con fecha 3 de enero de 2021 presenta escrito comunicando que la empresa ha cortado de nuevo los servicios alegando una factura pendiente e ignorando el procedimiento de arbitraje, perjudicando gravemente a su empresa y trabajo profesional puesto que teletrabaja, y solicita que se interceda para restablecer el servicio, y que se valoren los danos y perjuicios.Con fecha 26 de enero de 2022 la parte reclamante aporta escrito solicitando copia del

expediente y que se reactive el proceso.Con fecha 31 de enero de 2022 la parte reclamante presenta escrito manifestando que desde el

28 de enero esta recibiendo llamadas, sms, y correos amenazantes reclamando la deuda en nombre de #####. Solicita que se tenga en consideracion que las cantidades reclamadas fueron calculadas pensando que la empresa respetaria el procedimiento de arbitraje por lo que se reclama menos cantidad que la real, por lo que solicita la posibilidad de ser indemnizada por todos los dafos ocasionados tanto por ##### como por la Junta, pues desde junio no ha sabido nada del proceso, que cese la actividad ilicita de cobro y que los servicios sean restablecidos cuanto antes pues teletrabaja y este nuevo corte afecta a su desarrollo profesional y a la empresa.Con fecha 3 de febrero de 2022, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo acuerda de conformidad con el articulo 37 y 39.1 del mencionado Real Decreto 231/2008:1. Admitir a tramite la solicitud de arbitraje.

2. Declarar la existencia de convenio arbitral valido.

3. Iniciar en esta fecha el procedimiento arbitral.4. Designar el organo arbitral.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.

2. Declarar la existencia de convenio arbitral valido.

3. Iniciar en esta fecha el procedimiento arbitral.4. Designar el organo arbitral.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.

ARBCRS32

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de fecha 6 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ante el acoso de la empresa reclamada, la vulneración de la ley de protección de datos, y la inacción de Junta Arbitral de Consumo ha presentado denuncia de los hechos para que un juez interceda y se dicte laudo. Adjunta denuncia formulada ante la Comandancia de la Guardia Civil de Madrid, Puesto Principal de Pinto. Con fecha 7 de febrero de 2022 la parte reclamante aporta nuevo escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando la reactivación del proceso y reiterando que ha interpuesto denuncia a ##### en el cuartel de la Guardia Civil (adjunta copia). La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que en las condiciones generales del servicio de comunicaciones (adjunta copia) se informa sobre la desactivación temporal o cortes del servicio por no pago. En relación a su situación personal, no le exige el pago de las facturas, en cuyo caso debe desactivar el servicio. Formula reconvenimiento sobre la deuda por importe de 369,38 € correspondiente al impago de las facturas emitidas desde el 1 de marzo de 2021 al 1 de enero de 2022. Manifiesta que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa, y que los servicios se han vuelto a reactivar a fecha de este escrito, debiendo solicitar la baja si no desea continuar con los mismos, puesto que de lo contrario se seguirán emitiendo facturas. Adjunta copia de la facturación. La parte reclamante aporta escrito de fecha 5 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que: "Que esta parte ya presentó escrito el pasado mes de junio de 2021 y ha estado poniéndose en contacto en numerosas ocasiones con ustedes sin ningún tipo de éxito, porque la compañía se ha aprovechado de su dilación indebida para cortarme el servicio y acosarme telefónicamente, así como a amenazarme y coaccionarme para que /es pagase /as supuestas deudas que yo poseía con la empresa a través de la empresa #####, la cual fue advertida del proceso de arbitraje igual que ##### y han continuado su acoso telefónico y por mail hasta día de hoy, viéndome obligada a presentar denuncia ante la guardia civil, por considerar que se vulneran mis derechos por parte de ambas empresas. (denuncia aportada telemáticamente al proceso) Concretamente, ##### cortó los servicios, principios de marzo hasta el 29 de abril de 2021, en pleno Estado de Alarma, no procediendo a reestablecerlos hasta que se notifica la admisión a trámite del Arbitraje de consumo, pero para posteriormente, como digo, volver a cortarnos en enero de este año hasta el día de hoy, aprovechándose de mala fe de la dilación del procedimiento. Concretamente del 3 de enero al 14 de febrero cortan línea de fijo y fibra, devolviendo el servicio de fijo el 14 de febrero, pero no así el servicio de fibra e internet, afectando al desarrollo profesional de esta parte pues teletrabajo desde diciembre de 2020.

3 Resulta en interés de esta parte señalar que la documental solicitada ya debe constar aportada en el expediente, así como todas las solicitudes y reclamaciones para que se dictase cuanto antes el Laudo, no debiendo nada esta parte a la empresa reclamada, pues como ya he dicho en su momento y se probó documentalmente, las facturas reclamadas están abonadas y luego ellos han cortado el servicio incumpliendo el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 (servicios no prestados). Pero es que ahora, aprovechándose de la dilación de este expediente, tras aquellas alegaciones de junio, volvieron a cortarme, pero eso no me impidió seguir reclamando dinero, con lo cual cualquier tipo de solicitud de abono sería indebida.

## Comunidad de Madrid

Adjunta cuadro detallado con cantidades en conflicto e importes pagados a ##### y pendientes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 7 de marzo de 2022 al que adjunta sus anteriores escritos de alegaciones y documentación sobre el requerimiento de pago. La parte reclamante aporta nuevo escrito el 7 de marzo de 2022 al que adjunta fotografía de la captura de pantalla del móvil a la red wifi del domicilio, y fotografía del router del domicilio. 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: Entrar a conocer del fondo del asunto por considerar que la denuncia interpuesta ante la Guardia

Civil tiene por objetivo impulsar el procedimiento de arbitraje solicitando que se dicte laudo para resolver el conflicto, y que los hechos relatados se refieren a un comportamiento abusivo de la empresa dentro de la relación contractual sin hacer referencia a ningún acto delictivo. DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no acredita tener la consideración de consumidor vulnerable por lo que el impago de las facturas conlleva la facturación del cargo por devolución de recibo por importe de 20 €, tal y como consta informado en las condiciones generales del contrato aportadas por la empresa, así como la interrupción de los servicios, por lo que no procede rectificar la facturación. En relación con la facturación pendiente de pago desde el 1 de marzo de 2021 hasta el 1 de enero de 2022, se considera correcta habiendo aplicado la empresa facturación rectificativa por los periodos en los que estuvo suspendida la línea fija, cuyo importe se descuenta del importe de las facturas pendientes de pago, no procediendo su abono mediante transferencia bancaria al existir deuda, ni haber facturado ningún cargo por devolución de recibo desde la factura de 1 de abril de 2021. En cuanto a la falta de preaviso de la interrupción por parte de la empresa, la reclamante no acredita los daños y perjuicios que le hubiera ocasionado, y en cualquier caso, no son indemnizables en consumo los producidos en el ámbito profesional como consecuencia del teletrabajo.

El tratamiento y cesión de los datos personales de la parte reclamante está informado en las condiciones generales del contrato, no siendo competente este órgano arbitral para conocer sobre la materia, teniendo atribuida la competencia la Agencia Española de Protección de Datos. ESTIMAR la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 369,38 €, correspondiente a las facturas emitidas desde el 1 de marzo de 2021 hasta el 1 de enero de 2022, que debe abonar la parte reclamante. Una vez la reclamante haya abonado la mencionada deuda, la empresa reactivará todos los servicios contratados, y la reclamante podrá ejercer su derecho a continuar la relación contractual, o solicitar la portabilidad/baja de los servicios. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

## Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizara 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 Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de calculo, de copia, tipografico 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 extralimitacion 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 demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaracion, complemento o rectificacion 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 artículo 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 señalados al principio

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio