

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03747.1.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCALES:####, en representacion 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 representaci3n de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.9é inicié la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en la disconformidad

con la facturacion emitida entre septiembre de 2020 (mes en el que realiza un cambio de domicilio) y el 17 de enero de 2021, fecha en la que cambia de operador, al no haber aplicado la empresa, el nuevo contrato de fibra y linea movil por importe de 39,90 € celebrado

telef3nicamente, y haber seguido facturando la linea del anterior domicilio. Solicita la anulacion de las facturas del antiguo domicilio y el reintegro de su importe, que se anulen las penalizaciones, cesen las acciones de recobro, supriman sus datos de los ficheros de impagados, y que aporten las facturas a las que no puede acceder al no ser ya cliente. Reclama 541,90 euros.La empresa reclamada

aporta escrito de fecha 26 de abril de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando que" hemos realizado un abono de 307,62€ (impuestos indirectos incluidos). Esta cantidad se corresponde con la suma de facturas de fechas 8 de octubre de 2020

a 8 de febrero del presente de la cuenta cliente ####, sirviendo para dejar sin efecto el importe pendiente de pago de 293, 16€ y el resto, 14,46€, se ingresard en los proximos dias en la

cuenta bancaria donde #### tenia domiciliados sus recibos con #### (adjuntamos

copia de estas facturas para su verificaci3n, asi como del resto de facturas emitidas desde

octubre en Ja otra cuenta, la ####).Con respecto al cargo de 150 € por instalacion de fibra, incluido en la factura de fecha 8 de marzo

del presente, informamos que las Condiciones Generales de Contrataci3n, en su apartado 9, y las

Particulares, recogen dicho cobro en caso de baja anticipada antes de finalizar la promocion

(adjuntamos copia de ambas para su verificacion)

Asimismo, les comunicamos que los datos personales ####, han sido excluidos de

cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por

####."La parte reclamante contesta por escrito el 4 de junio de 2021, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, manifestando en sintesis que revisadas las facturas aportadas por la

empresa y sus recibos bancarios coincide en que le deben 307,62 euros, pero las facturas

Asimismo, les comunicamos que los datos personales ####, han sido excluidos de

cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por

####."La parte reclamante contesta por escrito el 4 de junio de 2021, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, manifestando en sintesis que revisadas las facturas aportadas por la

empresa y sus recibos bancarios coincide en que le deben 307,62 euros, pero las facturas

Comunidad de Madrid

correspondientes estan abonadas salvo la de 18 de febrero de 2021 de 53,86 euros dela cuenta cliente #####, y las facturas de 8 de enero y 8 de febrero de 2021 de 39,99 € y 46,45 de la cuenta cliente #####, por lo que deben realizarle una transferencia de 167,32 €. En cuanto a la factura de 8 de marzo de 2021 no reconoce ni recuerda aceptar o firmar la penalización, además de que la baja se debe a las reiteradas reclamaciones sin resolución del error, y cuando solicito el traslado de domicilio de la línea no tenía permanencia y tardaron un mes en instalar la fibra en el nuevo domicilio abonando la factura de 60,68 € sin tener servicio, hecho que no se contempla en la deuda. Solicita la devolución de 167,32 €, la anulación del cargo de 152,86 € de la baja anticipada, y la exclusión de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial. 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 del que se traslado copia a la parte reclamante, alegando que en relación a la solicitud de reembolso de 167,32 € no puede ser atendido puesto que el importe adeudado es superior a la rectificación efectuada el pasado 27 de abril de 2021 en la cuenta cliente 0#####. El importe adeudado en la cuenta cliente ##### es de 239,30 euros correspondiente a las facturas no pagadas de enero, febrero, y marzo de 2021, anteriores a la desactivación de los servicios. La última factura incluye el cargo de 150 € por instalación del servicio de fibra al haber incumplido el compromiso de permanencia de 12 meses. En conclusión, informa que tras regularizar la situación de las cuentas la reclamante se encuentra al corriente de

pago. 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditado mediante la facturación aportada al expediente el incumplimiento del contrato por la empresa reclamada, por lo que se considera justificada la baja anticipada de los servicios, debiendo anular la empresa la factura de 8 de marzo de 2021 por importe de 152,86 €. Asimismo se considera que tampoco consta en el expediente la grabación de la contratación ni el contrato escrito firmado por la parte reclamante que acrediten el compromiso de permanencia y la correspondiente penalización, y a la vista de los pagos realizados por la parte reclamante, la empresa reclamada debe reembolsarle 167,32 €, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias. 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. E] 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. 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

Comunidad de Madrid

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.) Instituto Regional de Arbitraje de Consumo | 2 Junta Arbitral

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.