



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01443.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Baja del contrato:

En Madrid, a 7 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: En la factura del mes de agosto de 2022, el reclamante refiere que le informan de modificaciones de permanencia en su contrato basándose en la ley 11/2022 de 24 de junio con el siguiente texto: "Recuerda que si no estás conforme con que se modifique tu contrato tienes derecho a darte de baja en los canales habituales en este momento y durante el plazo de un mes desde este comunicado sin que ello conlleve la aplicación de penalización alguna derivada de los compromisos de permanencia que pudieras tener con [REDACTED]". Por lo el reclamante refiere que basándose en esto, da de baja su contrato y sin penalización. Así mismo, según el correo de la operadora de 16 de Julio de 2022 en el que se indica el coste del contrato a partir de esa fecha será 55,50 € IVA incluido.

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 solicita: "Sea anulado el cargo por penalización y regularizadas las facturas de julio, agosto y septiembre con arreglo coste establecido en 16 de julio".

En su escrito de 24 de marzo de 2023 refiere: En respuesta al escrito de la operadora Vodafone de fecha 3 de marzo de 2023 y en el que plantea una solución que no anula en su totalidad los cargos por los gastos de la fibra y con los que no estoy de acuerdo rechazo por los siguientes motivos: Que el incumplimiento del contrato por parte de la operadora en relación a coberturas, facturación y servicio de atención al cliente, me permiten acogerme al artículo 1.124 del Código Civil que establece que por incumplimiento de contrato, tengo derecho al resarcimiento de daños y abono de intereses, así como la resolución del contrato. Por otro lado, en la factura de fecha 1 de septiembre de 2022 me comunican que van a proceder a modificar las condiciones de contrato, por lo que rescindo el contrato acogiéndome al artículo 67 de la ley 11/2022 en el que se establece que tengo derecho a rescindir el contrato sin contraer NINGUN coste adicional por ello. En el documento nº 10 aportado por mi en la reclamación inicial, la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

aplicación de la operadora indica claramente que no tengo compromiso de permanencia asociada a la fibra. Así mismo rechazo la factura de fecha 1 de noviembre de 2022 y que corresponde al mes de Octubre, habiendo rescindido el contrato en septiembre. Por lo que solicito sean anulados los cargos derivados de la rescisión del contrato.

En su escrito de 30 de marzo de 2023 refiere: "Partiendo del abono reconocido por la operadora en su escrito de fecha 3 de marzo 2023, solicito ,así mismo, sea abonado el importe correspondiente al resto del cargo de la factura del 1 de Octubre de 2022 correspondiente a los gastos de instalación de la fibra por un importe de 100 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que una vez revisada la facturación emitida, hemos procedido a tramitar un abono por importe de 166.38? (impuestos indirectos incluidos) que serán ingresados en la cuanta cliente [REDACTED] de la cual deriva el impago de las facturas emitidas el 1 de octubre y 1 de noviembre de 2022.

En este sentido, ponemos su conocimiento que la cuantía del abono es la suma de los siguientes conceptos:

- Abono de cargo de incumplimiento de permanencia facturado el 1 de octubre de 2022.
- Abono de los gastos de instalación de la fibra prorrateado por el tiempo que ha permanecido con el servicio que ha sido desde el 20 de mayo al 21 de septiembre de 2022.
- Abono del exceso de cuotas facturadas desde el 16 de julio de 2022 en base al cambio de tarifa aceptado para la línea [REDACTED] aceptado mediante la App.
- Abono de pagos a terceros facturados el 1 de septiembre y 1 de octubre de 2022.
- Por último, informarle que D. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 107.69 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a cuotas facturadas por los servicios [REDACTED] en la facturación emitida el 1 de octubre y 1 de noviembre de 2022, y cuya reconversión expresa le solicitamos.

Mencionar que el contrato de mayo de 2022 ha sido firmado y verificado mediante sms desde la línea móvil [REDACTED] y la dirección IP del terminal [REDACTED]. Con respecto al de 16 de julio de 2022, adjuntamos la aceptación por la App de [REDACTED] con el número de pedido [REDACTED].

En su escrito de fecha 10 de mayo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que tal y como se ha indicado en la reclamación anterior, la cual adjuntamos de nuevo, dentro del abono de 166.38 € se ha abonado el prorrateo de los gastos de instalación por los meses que ha estado activo.

Por lo tanto , en estos momentos se ha generado el abono por el importe restante que asciende a 99.17 €, que se han utilizado para descontar de la factura pendiente de octubre de 2022, de la que queda un importe pendiente de 8.52 €.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil tanto en el escrito de fecha 3 de marzo de 2023 y en el de 10 de mayo de 2023 refiere la devolución al reclamante de los importes facturados por penalización y regularización de facturas.

Así mismo, no queda acreditado el importe pendiente de 8,52 € que la mercantil refiere

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

en su último escrito y que se desconoce del origen del mismo y su cuantificación, la cual no se fundamente en documento alguno.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a la devolución de los gastos de instalación de fibra, cuya pretensión ha sido realizada a fecha de este Laudo por la mercantil y con respecto a la anulación de todos los cargos, incluido los 8,52 €.

Por ello, el reclamante, a la fecha de recepción de este Laudo, no debe importe alguno a la mercantil en concepto de dicha solicitud.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.