



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01489.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que transcurridos 6 meses desde la fecha de contratación durante los cuales le han aplicado el descuento, lo han dejado de aplicar cuando la oferta era para 12 meses. Solicita que le apliquen la cuota por importe de 56 € durante 12 meses como se acordó.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 15 de febrero de 2022, alegando que tras el cambio de domicilio no consta renovación de los descuentos por 12 meses más en el nuevo emplazamiento, sino que se aplicaron los 6 meses que restaban de la promoción contratada en su anterior domicilio el 24 de noviembre de 2020, con la que tenía compromiso vigente en el momento de cambio de dirección. Indica que los servicios móviles se portaron a otro operador el 10 de febrero de 2022, quedando activos al día de la fecha los servicios de fijo, fibra TV, por lo que no es posible la aplicación de la promoción solicitada. No obstante, y como garantía de calidad se ha tramitado un abono de 94,75 € como ajuste de cuotas por descuento no aplicado desde el 22 de diciembre de 2021 hasta el 9 de febrero de 2022, correspondiente a la factura emitida el pasado 22 de enero y por adelantado la parte proporcional de su próxima factura. Este importe se utilizará para aminorar los pendientes de pago. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 20,83 € correspondiente a la factura de 22 de enero de 2022. Finalmente, manifiesta que los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa, en el que hubiera sido incluido por la empresa.

La **parte reclamante** contesta por escrito, manifestando que el 23 de agosto de 2022 recibe un SMS comunicando que tiene una deuda de 641,48 €, contacta telefónicamente y le informan que se corresponde a 6 facturas emitidas desde febrero hasta agosto de 2022, y les informa que el 10 de febrero hizo la portabilidad a [REDACTED] de todos sus servicios como figura en la factura que adjunta, y le indican que tiene que devolver los equipos. El 30 de agosto le confirman la entrega de los equipos. Recibe un correo electrónico en el que le piden disculpas y le confirman que no le dieron de baja uno de los servicios, por lo que ajustarían el precio de la deuda. El 28 de septiembre recibe un nuevo correo electrónico en el que le comunican una deuda de 329,96 €, encontrándose las facturas pagadas según el certificado del banco, y se escudan en una permanencia que no existe. Todos los servicios de dieron de baja por portabilidad, y se aseguró que estaban todos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

datos de baja mediante llamada telefónica a [REDACTED]. Solicita que la empresa anule la deuda y el pida disculpas.

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se realizó abono de 94,74 € en relación con las facturas de enero y febrero de 2022 por el descuento no aplicado, y posteriormente otro abono de 550,63 € por la facturación emitida con posterioridad a la portabilidad de las líneas, anulando las cuotas posteriores al 9 de febrero de 2022 y el cargo por cancelación de permanencia incluido en la factura de 22 de febrero de 2022. Procede a realizar un ajuste de 68,07 €, completando así el total de cuotas emitidas después de la portabilidad, que al igual que los demás abonos ha sido utilizado para minorar la cantidad que en este momento consta pendiente. Formula reconvencción sobre la deuda de 88,77 € correspondiente a las facturas de enero y febrero de 2022, tras descontar los abonos mencionados.

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que los servicios fueron portados el 7 de febrero de 2022, que la empresa no le remite las facturas que manifiestan que adeuda con fechas e importes exactos, y no le aplican los descuentos y promociones, por lo que solicita que le eximan de abonar el importe.

La **empresa reclamada** contesta por escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, aportando el desglose de la deuda de 88,77 € de la siguiente manera: 55,48 € de la factura de 22 de enero de 2022 (periodo facturado del 22 de diciembre de 2021 al 21 de enero de 2022), y 33,29 € de la factura de 22 de febrero (periodo facturado del 22 de enero al 9 de febrero de 2022).

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante de no pagar deuda alguna, al considerar que las facturas pendientes de pago de enero y febrero de 2022 son correctas habiendo anulado la empresa el cargo por cancelación de permanencia, y aplicado la cuota por importe de 56 € y la parte proporcional en la última factura, constando en las facturas aportadas por el reclamante de su nuevo operador que los servicios móviles se activaron el 10 de febrero y el servicio de fibra el 7 de febrero.

ESTIMAR la reconvencción de la empresa reclamada sobre la deuda por importe de **88,77 € que la parte reclamante debe abonar**, correspondiente a las facturas de enero y febrero de 2022, tras descontar los abonos realizados por la empresa.

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.



Comunidad de Madrid

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, podrá solicitar a los árbitros 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

Prevía 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 14 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



