



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08213.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: Por cambio de domicilio de [REDACTED] a [REDACTED] se solicita el cambio de servicios a la nueva casa. Tres meses después, tras insistir en que no se había realizado, le informan que la línea es de otro proveedor y no se le pudo dar servicio. [REDACTED] envía a recoger los equipos que se entregan a un servicio de correos y pretenden cobrar los meses de servicio no prestados y los equipos devueltos. Y esta en la lista de morosos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que se declare improcedente cualquier tipo de deuda por mi parte y a su nombre y que se retire mi nombre de cualquier lista de morosos".

En su escrito de fecha 22 de diciembre de 2022 y refiere: "la empresa manifiesta haber realizado unos abonos de 367, 65 € y otro de 405,31 € de los que esta parte aún no tiene constancia de haberlos recibido y manifiesta disconformidad en relación a la deuda de la cuenta cliente [REDACTED] y la falta de justificación de los importes reclamados, considerando improcedente el cobro de los 83,68 €".

En su escrito de 2 de febrero de 2023 refiere: "oponiéndome en parte a la respuesta dada por [REDACTED] en el expediente de referencia de conformidad con los hechos que paso a exponer. Que la empresa manifiesta haber realizado unos abonos de 367,65 € y otro de 405,31 € de los que esta parte aún no tiene constancia de haberlos recibido. Que manifiesto mi disconformidad en relación a la deuda de la cuenta cliente [REDACTED] n.º [REDACTED], perteneciente a un segundo domicilio, dado que no contraté ningún servicio para el número que reclaman, por lo que desconozco a qué se refiere la compañía así como por la falta la justificación de los importes reclamados, considerando improcedente el cobro de los 83,68 €. En consecuencia con lo anterior, por medio del presente escrito SOLICITO que se tenga por presentado este escrito de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ALEGACIONES a la respuesta ofrecida por [REDACTED] y en su virtud:

- 1.-Que [REDACTED] proceda al mencionado abono al que hace referencia.
- 2.-Que la deuda de 83,68 € sea anulada dado que desconozco el número por el cual reclaman ya que no existe ni contrato ni servicio prestado por parte de la compañía

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que En su escrito de 23 de agosto de 2022 refiere: "Tras revisar los hechos planteados en su escrito, queremos informar al Sr. [REDACTED] que hemos realizado un abono a su favor por importe de 367,65€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por Instalación de Fibra y cargo por Penalización Descuento con Permanencia cobrados en la factura de fecha emisión 22 de julio de 2020.

Asimismo, le confirmamos que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] perteneciente a su primer domicilio, quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 59,99 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Por otra parte, informamos a D. [REDACTED] que se ha generado un segundo abono a su favor por importe de 334,97 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de ajuste de cuotas facturadas por retraso en la desactivación de sus servicios.

En este sentido, le confirmamos que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] perteneciente a su segundo domicilio, quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 154,02 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvención expresa le solicitamos.

En su escrito de 5 de octubre de 2022 refiere: " Tras revisar los hechos planteados en su escrito, queremos informar al Sr. [REDACTED] que hemos realizado un abono a su favor por importe de 367,65€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por Instalación de Fibra y cargo por Penalización Descuento con Permanencia cobrados en la factura de fecha emisión 22 de julio de 2020.

Asimismo, le confirmamos que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] perteneciente a su primer domicilio, quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 59,99€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Por otra parte, informamos a D. [REDACTED] que se ha generado un segundo abono a su favor por importe de 405,31€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de ajuste de cuotas facturadas por retraso en la desactivación de sus servicios.

En este sentido, le confirmamos que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] perteneciente a su segundo domicilio, quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 83,68 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Adjuntamos a este escrito copia de ambos abonos para su verificación.

En su escrito de 3 de febrero de 2023 refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que en referencia al servicio [REDACTED] fue dado de alta con fecha 21 de septiembre de 2019 junto con el servicio de Fibra, cuyo contrato adjuntamos a este escrito, en la localidad de [REDACTED] con Id de Cliente [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Con fecha 14 de marzo de 2020 D. [REDACTED] solicita un traslado a la localidad de [REDACTED] la cual quedó gestionada en Id de Cliente [REDACTED] solo para la línea [REDACTED] dado que no se disponía de cobertura de Fibra. Con fecha 22 de julio de 2020 ésta numeración fue desactivada mediante portabilidad solicitada por el cliente a favor de otro operador. Por otro lado, respecto a los abonos referenciados por parte del Sr. [REDACTED], procedemos a detallarle a continuación la utilización de estos importes:

□ Con fecha 25 de agosto de 2022 se emite una factura rectificativa en el ID Cliente [REDACTED] por importe de 367,65 € (impuestos indirectos incluidos), la cual ha sido utilizada para anular la factura de fecha 22 de julio de 2020, dado que ésta no fue atendida por parte de su entidad bancaria. Le confirmamos que a día de hoy en eCon fecha 25 de agosto de 2022 se emite una factura rectificativa en el ID Cliente [REDACTED] por importe de 405,31€ (impuestos indirectos incluidos), cuyo importe fue utilizado para anular las cuotas de [REDACTED] registradas con posterioridad al 22 de julio de 2020 hasta abril de 2021, anulando por tanto las facturas emitidas entre el 22 de octubre de 2020 hasta el 22 de abril de 2021, ambas inclusive. En relación a este último abono le recordamos a D. [REDACTED] que este importe ha sido utilizado para aminorar el saldo pendiente de pago que mantiene con nuestra compañía en dicho ID quedando un cargo pendiente de 83,68 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, el cual deriva del impago de la factura de fecha de emisión 22 de agosto de 2020 en que se aplica un cargo por incumplimiento de permanenciaste ID no hay ningún servicio activo, así como tampoco ningún requerimiento de pago.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se informa:

1º La mercantil refiere dar de alta el 21 de septiembre de 2019 la línea [REDACTED] junto con el servicio fibra para la localidad de [REDACTED]. Con fecha 14 de marzo de 2020 se solicita traslado a la localidad de [REDACTED] solo para la línea [REDACTED] dado que no se disponía de cobertura fibra y con fecha 22 de julio de 2020 esta numeración fue desactivada mediante portabilidad.

2º La mercantil refiere emitir dos facturas rectificativas: la primera de 367,65 € (impuestos indirectos incluidos) de fecha 25 de agosto de 2022 para anular la factura de 22 de julio de 2022 y la segunda de 405,31 € (impuestos indirectos incluidos) de fecha 25 de agosto de 2022 cuyo importe fue utilizado para anular las cuotas posteriores al 22 de julio de 2020 hasta abril de 2021 y anulando las facturas emitidas entre el 22 de octubre de 2020 hasta el 22 de abril de 2021.

3º La mercantil, no aporta facturas que refiere posteriores al 22 de julio de 2020 hasta abril de 2021.

4º La mercantil solicita reconvencción de importe 83,68€ de la factura de fecha de emisión 22 de agosto de 2020, por importe de permanencia.

5º Se desconoce si la factura de 22 de julio de 2020 ha sido abonada o no por el reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y al entender que los abonos de importe 367,65 € y 405,31 € no han llegado a la cuenta del reclamante, ya que con dichos importes se minoran unas facturas no abonadas por el mismo. Así mismo, se cobra una permanencia al reclamante por un servicio que no se pudo prestar por no haber cobertura de fibra, como así reconoce la mercantil.

Por todo ello, se ESTIMA PARCIAMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a los siguientes puntos:

1º Se declara improcedente cualquier tipo de deuda que pudiera desprenderse de la relación contractual objeto de controversia.

2º No abonar el importe reconvenido, por la mercantil, que asciende a 83,68 € al no quedar acreditado la procedencia de dicha cuantía.

3º Sacar de cualquier fichero de solvencia patrimonial en la que pudiera estar el reclamante.

Se DESESTIMA las pretensiones del reclamante con respecto a los abonos realizados por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la mercantil de 367,65 € y 405,31 € por importe de 772,96 €, ya que dichos importes son para minorar facturas no abonadas por el reclamante.

Así mismo, se **DESESTIMA** la reconvencción expresa de la mercantil por importe de 83,68 € al no quedar acreditado dicho importe.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 27 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

