



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08299.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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: "Cliente de [REDACTED] para los servicios de línea fija, fibra y líneas móviles con número de cuenta [REDACTED]. Que el objeto de esta reclamación es la disconformidad con las facturaciones emitidas por la operadora desde noviembre de 2020, facturando por el servicio de línea fija e internet en una dirección postal en la que no vive desde el año 2017. En concreto las facturas se han emitido a la dirección [REDACTED]. En su momento, advirtió a la compañía el cambio de dirección hasta en dos ocasiones, siendo la última vez en 2020, cuando se cambió a la residencia actual en la [REDACTED]. Que estos hechos no son desconocidos por la empresa, ya que han sido multitud las reclamaciones que se han presentado ante [REDACTED] por estos hechos. Desde [REDACTED] siempre informan de que se trataba de un error que iba a ser subsanando. Sin embargo, al persistir el error en la facturación y no ofrecer ninguna solución, se proceder a la devolución de las facturaciones giradas y en enero de 2021 se portan los servicios a [REDACTED]. Fue entonces cuando [REDACTED] reclama una permanencia por importe de 500 € por un cambio de contrato que no se reconoce haber realizado ni haber prestado su consentimiento de forma consciente."

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. "Anular cualquier cantidad reclamada o aporten las facturas corregidas atendiendo a la dirección real y por servicios efectivamente prestados".

En su escrito de 1 de febrero de 2022 refiere: "Les adjunto como solicitan el contrato con la empresa [REDACTED] y en ningún momento firmado por mí. Contrato que ellos mismos remitieron a la junta de arbitraje y me mandaron ustedes a casa en un sobre, con todas las supuestas facturas impagadas. También les adjunto el expediente de Asnef donde figuro y las cuantías a la fecha de la solicitud del arbitraje. Solicito que [REDACTED] me saque de esos ficheros inmediatamente por los

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

graves perjuicios que me esta causando a mi persona, ya que no puedo solicitar ningún tipo de financiación en ninguna entidad, lo que dificulta aun mas mi situacion económica. Creo que queda constatado que han actuado de mala fe y con toda la documentación adjuntada espero que acabe ya este pleito. Adjunto la documentación de la empresa [REDACTED] donde consta mi inicio de contrato con ellos y donde [REDACTED] seguia facturándome y además el parte de instalación con la fecha y hora de la misma”.

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, al respecto de los importes pendientes de pago, de 1.263,57 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 15 de marzo a 15 de junio de 2021 de la Cuenta Cliente [REDACTED]; del 1 de enero al 1 de febrero de 2021 de la Cuenta Cliente [REDACTED] y del 22 de noviembre de 2020 al 1 de enero de 2021 de la Cuenta Cliente [REDACTED]. Se adjuntan facturas y copia del Contrato suscrito el 26 de julio de 2019.

En su escrito de 3 de febrero de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que tras revisar las facturaciones, y a pesar de que no se ha corregido la dirección de facturación y que siguió pareciendo la dirección anterior de C/ [REDACTED], las facturas y consumos son correctos. En julio de 2019 se le hace una oferta con una permanencia de 24 meses.

Posteriormente, el 3 de septiembre de 2019, añade otra línea a mayores, con lo que se incrementa el importe. Y el 23 de mayo de 2020 contrata la línea [REDACTED].

No obstante y dado que consta solicitud de portabilidad de las líneas [REDACTED] y [REDACTED], y los servicios no tienen consumo, se ha procedido a realizar abono de las cuotas emitidas con posterioridad al 21 de enero de 2021.

De este modo se han generado dos abonos, uno por 85.96?ii de las facturas de [REDACTED] y [REDACTED]. Y otro de 239.46 € ii, de las facturas [REDACTED] y [REDACTED]. Estos abonos se han utilizado para descontar del importe pendiente.

Con respecto a la permanencia, en este caso no corresponde su anulación. Esta permanencia, procede de la contratación realizada en julio de 2019.

Por lo tanto en estos momentos, el Sr. [REDACTED] presenta un importe pendiente de 938.15 € (impuestos indirectos incluidos), de las facturas de noviembre y diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, ambas partes refieren:

1º que a partir de fecha enero de 2021 se realiza la portabilidad a otra compañía, pero que la mercantil sigue facturando hasta junio de 2021 duplicando la facturación.

2º La mercantil en su último escrito refiere haber realizado el abono de las cuotas emitidas con posterioridad al 21 de enero de 2021 de algunas de las líneas.

3º Las grabaciones aportadas por la mercantil no se puede constatar las fechas en la que se realizaron y tienen dos fecha en el documento aportado y es julio de 2019 y 03 de septiembre de 2019 y en esta última se informa de “no tener compromiso de permanencia”.

4º La mercantil refiere que la dirección de las facturas es erroneo pero no el consumo facturado.

5º El contrato aportado por la mercantil no está firmado por el reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y no debe abonar cantidad pendiente alguna con respecto a la permanencia solicitada, al no quedar acreditada la misma.

Se DESESTIMA la petición del reclamante con respecto a anular las facturas, toda vez que

ARB CRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

no se aprecia perjuicio alguno por haberse facturado en un domicilio diferente, además de no haberse acreditado la oportuna comunicación a la reclamada del cambio de domicilio. Con relación a supuesta deuda, este tribunal no tiene los medios suficientes para determinar si existe y, en su caso, en que cuantía, debido a que ambas compañías, puntualmente, siguen facturando por los mismos números.

Así mismo, la mercantil debe sacar al reclamante de todos ficheros de insolvencia patrimonial (artículo 20 de la LOPDGDD) en los que pudiera estar incluido desde la recepción de este Laudo

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.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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