



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10838.2/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de abril 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: Hasta el día 22 de noviembre de 2022 pertenecía activa la oferta para la línea fija [REDACTED] y 4 líneas móviles [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. Dicha oferta, antes de terminar, se llama a la mercantil y se le informa que se le mantienen. En la factura de fecha 22/11/2021, no consta aplicados los descuentos y al llamar a la compañía, reconocen que así es. A partir de ahí el reclamante se cambia de compañía. Cundo ya están cambiadas todas las líneas excepto la [REDACTED], llaman de la mercantil del departamento de retención de clientes y el 10 de diciembre de 2022, le hacen una oferta y se acepta con la condición de que se aplicará desde el día en que había acabado la anterior y que revisarán las facturas anteriores y realizarán los abonos correspondientes al haber facturado de más y de la instalación. Por ello, en esta fecha se procede a cancelar la portabilidad con la otra compañía y retorno de todas las líneas a [REDACTED]. Con fecha 29 de enero de 2022 la mercantil hace un ingreso de 23,22 € sin concepto alguno. Con fecha 9 de febrero de 2022, sin previo aviso, le cortan las líneas móviles y la línea fija. Al llamar, le informan que tiene una factura pendiente de 20,23 €. Se paga, pero no vuelven a restablecer la línea, por lo que se vuelve a llamar y se informa de otra factura pendiente de 59,57€. Entre el 11 y el 12 de febrero se vuelve a restablecer la línea. Al revisar las facturas, se puede ver que el número de cuenta existente no es el del reclamante y el mímó, no se ha llegado a cambiar.

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: "Solicito el cumplimiento del contrato de 10 de diciembre de 2021, que se ajusten las facturas. Que vuelvan a poner mi número de cuenta (el que siempre he tenido). Y una compensación por los días que he estado sin servicio y la pérdida de tiempo. Que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

se regularicen las facturas conforme al contrato y se me devuelva lo facturado de más.

En su escrito de 6 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior".

En su escrito de 14 y 30 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "En primer lugar, parece que poco a poco van ajustando las cosas y su argumento a cómo las he contado yo desde el principio, ya que como ellos le comunican me han mandado un móvil (eso sí me he enterado de que era el correspondiente a mi reclamación por la comunicación de esta citación a audiencia, ya que me ha llegado una caja a mi nombre con el teléfono sin especificar por qué, ni para qué y tampoco me lo han comunicado o informado por correo o teléfono). Quería indicar en este punto que el teléfono que está apuntado en el albarán de entrega es el de mi mujer. Y como ya les he indicado en numerosas ocasiones mi número de contacto es el [REDACTED] y es al que tienen que llamar y comunicar todo, ya que es el número de la persona de contacto y el titular. Pero parece ser que desde [REDACTED] siguen sin enterarse. En segundo lugar, no poseo las facturas anteriores al mes de abril de 2022. Desde enero de 2022 al mismo tiempo que empezaron a cambiarme el número de cuenta, cortarme la línea y demás tropelías..... dejaron de enviarme las facturas a mi correo electrónico (de lo cual ignoro el motivo, pero bueno...). Además, cuando entro en mi cuenta de [REDACTED] la primera factura que aparece es la que corresponde del 22 de marzo al 21 de abril, y no hay anteriores. Ya en anteriores comunicaciones les pedí que me mandaran las facturas en las que dicen que han compensado la cuantía que les reclamo. Porque en la imagen que mandan, no aparece ningún número de cuenta y en esos meses que dicen haber abonado de esa manera la cuantía de 181,50 € es cuando yo les reclamaba las cantidades por correo electrónico y ellos me decían que me las iban a abonar ingresándolo en mi cuenta (cuenta que ellos habían cambiado) en fechas posteriores, cosa que nunca se produjo, además en esas fechas me cortaron las líneas de teléfono al estar mal el número de cuenta. Se supone que ya han admitido que el contrato(oferta) vigente es el que les llevo reclamando de 10 de diciembre de 2021 y no el que decían ellos ([REDACTED]). Pues bien, en ese contrato se establece una cuota mensual de 43,46 € al mes. La factura más antigua que poseo es como he indicado más arriba de 22 de marzo a 21 de abril, pues bien, en esa factura me cobraron 83,18€ son 39,72€ de más, además en esas fechas me cortaron todas las líneas (por supuestamente falta de impago, pero era porque me habían cambiado el número de cuenta) y me obligaron a pagar 20,23 €, 59,57 € y 48,35 € con tarjeta para reestablecer de nuevo el funcionamiento en las líneas y además en esas ocasiones me dejaron más de las 4h que se supone que es el máximo para restablecer el servicio. La suma de estas tres cantidades son 128,15 € + 39,72 € son 167,87 € que he pagado de extra. Si contamos los meses de enero 43,46€, febrero 43,46€ y marzo 43,46 € la suma son 130,38 €. Pues bien, no sé de donde narices se sacan la cuenta siguiente: -88,04 € con reembolso, ingresado en cuenta bancaria el 22/02/22 -75,58 € aplicado para el pago de factura 22/02/22 - 17,88 € aplicado para parte del pago de factura 22/03/22 con la que supuestamente me han compensado los 181,50 € que les reclamo. No solo me siguen debiendo los 181,50 €, sino que también me deben además 37,49€ que ajustándose a la cuota mensual he pagado de más, aparte deberían darme una indemnización por daños y perjuicios ya que me han cortado en varias ocasiones las líneas con el consiguiente perjuicio al dejarme incomunicado sin poder utilizar el teléfono ni yo, ni mis hijos, ni mi mujer con el consiguiente descalabro. Todo esto por una mala gestión suya (de [REDACTED]) al cambiarme el número de cuenta sin yo pedirlo, ni aprobarlo de ninguna manera, lo que a mi modo de ver constituye un delito. Vuelvo a adjuntar los pagos con tarjeta que ya adjunté en las reclamaciones precedentes. 2 La factura de 22 de marzo a 21 de abril que está inflada, ya que en las posteriores me han ido cobrando la cuota del contrato"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] en referencia al abono del compromiso de permanencia de su anterior operador y el envío del terminal [REDACTED], le comunicamos lo siguiente:

En primer lugar, hemos comprobado que el día 22 de febrero de 2022 se realizó un abono de 181,50 euros por el compromiso de permanencia adquirido con el anterior operador del Sr. [REDACTED]. Adjuntamos factura. Por otra parte, hemos comprobado en el contrato del 21 de diciembre



Comunidad de Madrid

de 2021, que no está incluido el envío del terminal mencionado anteriormente. Adjuntamos contrato para su comprobación”.

En su escrito de 2 de marzo de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al abono del compromiso de permanencia de su anterior operador y el envío del terminal [REDACTED], le comunicamos lo siguiente:

En primer lugar, hemos comprobado que el día 22 de febrero de 2022 se realizó un ajuste de 181,50 euros por el compromiso de permanencia adquirido con el anterior operador del Sr. [REDACTED]. Adjuntamos factura. Se ha utilizado para el pago de la factura del 22 de febrero de 2022 por importe de 75,58€ y el resto de 88,04€ ha sido ingresado en su cuenta bancaria el 31 de marzo de 2022.

Por otra parte, hemos comprobado en el contrato del 21 de diciembre de 2021, que no está incluido el envío del terminal mencionado anteriormente.

En su escrito de 27 de marzo de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al abono del compromiso de permanencia de su anterior operador y el envío del terminal [REDACTED], le comunicamos lo siguiente:

En primer lugar, nos reiteramos en que el día 22 de febrero de 2022 se realizó un ajuste de 181,50 euros por el compromiso de permanencia adquirido con el anterior operador del Sr. [REDACTED]. Adjuntamos factura.

Se ha utilizado de la siguiente forma:

-88,04 € con reembolso, ingresado en cuenta bancaria el 22/02/22

-75,58 € aplicado para el pago de factura 22/02/22

-17,88 € aplicado para parte del pago de factura 22/03/22

Con respecto al terminal, se ha procedido a su envío al domicilio del Sr. [REDACTED] por lo que lo recibirá en los próximos días y no se ha financiado, sino que se le proporciona gratuitamente en garantía de calidad.”

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

1º En las facturas aportadas aparecen en la mayoría un número de cuenta que luego es distinto y el reclamante refiere no haberlo cambiado, cosa que no es desmentida por la mercantil.

2º Hay dos facturas de 22 de febrero y 22 de marzo de 2022, que la mercantil refiere, no abonadas por el reclamante, pero que no se aportan.

3º Las facturas de febrero y marzo de 2022, de importes 75,58 € y 17,88 €, se abonan con el importe de 181,50 € que hay que pagar al reclamante del compromiso de permanencia.

4º Lo contratado por el cliente era una cuota mensual de 43,46 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, se desconoce el motivo, que no se explica por la mercantil, por el que las facturas de febrero y marzo de 2022 no son cobradas de la forma habitual, con los perjuicios que eso ha conllevado para el reclamante.

Por ello, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMA TOTALMENTE, las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 181,50 € más 37,49 € del ajuste de la cuota abonada de más, haciendo un total de 218,99 € que la mercantil debe ingresar al reclamante.

Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la indemnización por daños y perjuicios solicitada, ya que, si bien se explica por el reclamante el corte de línea que hay sufrido, pero no lo cuantifica y documenta el mismo

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 17 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

