



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09466.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el 12 de enero en la tienda [REDACTED] del parque corredor de Torrejón, se contrata una oferta mensual con tarifa plana para todos los servicios de fijo+fibra+3 líneas móviles+TV a 65,13€ indicándole comercial la subida del IPC del 8 % quedaría la cuota mensual a 70,34 €. Pero desde la primera factura, el reclamante refiere que no se aplica, teniendo que ir reiteradamente a la tienda a intentar conseguir la condiciones contractuales pactadas, sin conseguirlo y también llamando en numerosas ocasiones al Servicio de Atención al cliente.

Se observa que en las facturas no se aplican la tarifa pactada en un pack sino de forma individual, de ahí el importe desproporcionado todos los meses.

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: "Anulen facturas incorrectas desde enero, febrero, marzo, abril para su abono correctamente que sería 70,34 +terminales y seguros teniendo en cuenta los dos abonos ya realizados. El pago total pendiente de las facturas a día de hoy sería 525,13 €. Apliquen correctamente la oferta pactada en próximas facturas que es 156,80 €."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que hemos procedido a la emisión de un abono de importe 120 € Impuestos Indirectos Incluidos, correspondiente al cargo por no devolución de equipos, correspondiente a la factura con fecha 1 de junio del 2023, que se ha utilizado para aminorar deuda pendiente.

Así mismo, nos reiterándonos en nuestros escritos anteriores, con fecha de marzo, el 11 de abril y 8 de mayo del 2023. Con fecha 12 de enero de 2023 la [REDACTED] aceptó una oferta que consistía en un descuento de 36 €, constando en el contrato que adjuntamos dicha información de forma clara y precisa, y que tiene aplicado correctamente desde el 23 de marzo de 2023. Dicha

Comunidad de Madrid

contratación fue aceptada por el 12 de enero de 2023 mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Por lo tanto, la cuota ofertada es de 104.7€ más las cuotas de las financiaciones a plazos. No obstante, se han recalculado las facturas emitida en febrero, marzo y por adelantado abril de 2023, generando un abono por importe de 78.21€ (impuestos indirectos incluidos) que se ha utilizado para descontar del saldo pendiente. No obstante, hemos revisado la factura emitida en abril de 2023 y hemos completado el abono anterior realizando un ajuste de 19€ (impuestos indirectos incluidos). Por lo que en estos momentos el importe pendiente de pagar es de 253,23 € de las facturas de febrero y marzo 2023. Se adjuntan abonos.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 778,51€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconversión expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión marzo, abril, junio del 2023, junio del 2022 y cuotas de pago aplazado de terminal

Asimismo, les comunicamos que los datos personales [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

En su escrito de 30 de agosto de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial aplicada, según consta en nuestros sistemas en fecha 21 de enero de 2023 Dña. [REDACTED] aceptó la aplicación de un descuento de -36€/mes (impuestos indirectos incluidos) sobre su paquete de servicios de [REDACTED] Ilimitada (Fibra 600Mb) ([REDACTED]) junto con la activación de una nueva línea adicional [REDACTED], que modificaba por tanto el descuento de líneas adicionales, desde el punto de vista de una mejora del mismo, aplicándose por tanto adicionalmente un descuento de Descuento Líneas Adicionales -35,99 €/mes (impuestos indirectos incluidos).

Por tanto, al respecto de la cuota indicada por la Sra. [REDACTED] de 70,60€/mes (impuestos indirectos incluidos) no tenemos constancia en nuestra base de datos de oferta alguna con las características referidas siendo válida la que actualmente está vigente de 113,81 €/mes (impuestos indirectos incluidos), la cual fue aceptada por la Sra. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características.

Asimismo, queremos informarles que para dicha cuota de 113,81€/mes (impuestos indirectos incluidos) se incluyen los servicios siguientes:

- ☐ [REDACTED] Ilimitada (Fibra 600Mb) ([REDACTED]) de 73,40€/mes
- ☐ Descuento Fidelización de -36€/mes
- ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 35,60€/mes
- ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 35,60€/mes
- ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 27€/mes
- ☐ [REDACTED] -38,79€/mes
- ☐ [REDACTED] 14€/mes
- ☐ Alquiler de Decodificador [REDACTED] TV 3€/mes

No obstante, a los mismos hay que añadir 68,80€/mes (impuestos indirectos incluidos) de:

- ☐ Pagos a plazos de dispositivos 53,80€/mes
- ☐ Seguro Móvil 15€/mes

Por tanto, la cuota final es de 182,61€/mes (impuestos indirectos incluidos), a parte de los servicios de valor añadido como pudieran ser servicios de *Identificación de Llamada* o *Secure Net* fijo y/o móvil, siendo la última factura de 1 de agosto de 2023 correcta, sin que sea procedente la rectificación de la misma como solicitaba Dña. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

En segundo lugar, queremos informarles que, respecto a los cargos facturados en concepto de "Indemnización Equipo no Devuelto TV" incluidos en la factura de 1 de junio de 2023, los mismos han sido devueltos en la factura de 1 de julio de 2023 de modo automático, y solapadamente, de modo manual el 14 de julio de 2023, por lo que se ha devuelto un mismo cargo dos veces, no correspondiendo abono alguno al respecto.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone.

En su escrito de 02 de noviembre de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que nos reiteramos en respuesta con fecha 30 de agosto del 2023, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial aplicada, según consta en nuestros sistemas en fecha 21 de enero de 2023 Dña. [REDACTED] aceptó la aplicación de un descuento de -36€/mes (impuestos indirectos incluidos) sobre su paquete de servicios de [REDACTED] limitada (Fibra 600Mb) ([REDACTED] junto con la activación de una nueva línea adicional [REDACTED] ilimitada [REDACTED] que modificaba por tanto el descuento de líneas adicionales, desde el punto de vista de una mejora del mismo, aplicándose por tanto adicionalmente un descuento de Descuento Líneas Adicionales -35,99€/mes (impuestos indirectos incluidos).

Por tanto, al respecto de la cuota indicada por la Sra. [REDACTED] de 70,60€/mes (impuestos indirectos incluidos) no tenemos constancia en nuestra base de datos de oferta alguna con las características referidas siendo válida la que actualmente está vigente de 113,81€/mes (impuestos indirectos incluidos), la cual fue aceptada por la Sra. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características.

Asimismo, queremos informarles que para dicha cuota de 113,81 €/mes (impuestos indirectos incluidos) se incluyen los servicios siguientes: ☐ [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED]) de 73,40 €/mes ☐ Descuento Fidelización de -36 €/mes ☐ [REDACTED] ilimitada Max ([REDACTED]) de 35,60€/mes ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 35,60 €/mes ☐ [REDACTED] de 27 €/mes ☐ Descuento Líneas Adicionales -38,79 €/mes ☐ [REDACTED] 14€/mes ☐ Alquiler de Decodificador.

[REDACTED] 3€/mes No obstante a los mismos hay que añadir 68,80€/mes (impuestos indirectos incluidos) de: ☐ Pagos a plazos de dispositivos 53,80€/mes

Por tanto, la cuota final es de 182,61 €/mes (impuestos indirectos incluidos), a parte de los servicios de valor añadido como pudieran ser servicios de Identificación de Llamada o Secure Net fijo y/o móvil, siendo la última factura de 1 de agosto de 2023 correcta, sin que sea procedente la rectificación de la misma como solicitaba Dña. [REDACTED]

En segundo lugar, queremos informarles que, respecto a los cargos facturados en concepto de "Indemnización Equipo no Devuelto TV" incluidos en la factura de 1 de junio de 2023, los mismos han sido devueltos en la factura de 1 de julio de 2023 de modo automático, y solapadamente, de modo manual el 14 de julio de 2023, por lo que se ha devuelto un mismo cargo dos veces, no correspondiendo abono alguno al respecto.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 1034,65 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar la Sra. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 1 de marzo, 1 de abril, 1 de mayo, 1 de junio y 1 de julio, agosto, septiembre y octubre del 2023, por cuotas, pagos a plazos del [REDACTED] 1 [REDACTED], etc. Se adjuntan contratos, abonos, etc.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]



Comunidad de Madrid

En su escrito de 20 de diciembre 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que nos reiteramos en respuestas anteriores, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial aplicada, según consta en nuestros sistemas en fecha 21 de enero de 2023 Dña. [REDACTED] aceptó la aplicación de un descuento de -36 €/mes (impuestos indirectos incluidos) sobre su paquete de servicios de [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED]) junto con la activación de una nueva línea adicional [REDACTED], que modificaba por tanto el descuento de líneas adicionales, desde el punto de vista de una mejora del mismo, aplicándose por tanto adicionalmente un descuento de Descuento Líneas Adicionales -35,99 €/mes (impuestos indirectos incluidos).

Por tanto, al respecto de la cuota indicada por la Sra. [REDACTED] de 70,60 €/mes (impuestos indirectos incluidos) no tenemos constancia en nuestra base de datos de oferta alguna con las características referidas siendo válida la que actualmente está vigente de 113,81 €/mes (impuestos indirectos incluidos), la cual fue aceptada por la Sra. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características.

Asimismo, queremos informarles que para dicha cuota de 113,81 €/mes (impuestos indirectos incluidos) se incluyen los servicios siguientes: ☐ [REDACTED] (Fibra 600Mb) ([REDACTED]) de 73,40 €/mes ☐ Descuento Fidelización de -36 €/mes ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 35,60 €/mes ☐ [REDACTED] ([REDACTED]) de 35,60 €/mes ☐ [REDACTED] Ilimitada Basica (669308408) de 27 €/mes ☐ Descuento Líneas Adicionales -38,79 €/mes ☐ [REDACTED] TV Serielovers 14€/mes ☐ Alquiler de Decodificador [REDACTED] 3 €/mes No obstante a los mismos hay que añadir 68,80 €/mes (impuestos indirectos incluidos) de: ☐ Pagos a plazos de dispositivos 53,80€/mes.

Por tanto, la cuota final es de 182,61€/mes (impuestos indirectos incluidos), a parte de los servicios de valor añadido como pudieran ser servicios de Identificación de llamada o Secure Net fijo y/o móvil, siendo la última factura de 1 de agosto de 2023 correcta, sin que sea procedente la rectificación de la misma como solicitaba Dña. [REDACTED]

En segundo lugar, queremos informarles que, respecto a los cargos facturados en concepto de "Indemnización Equipo no Devuelto TV" incluidos en la factura de 1 de junio de 2023, los mismos han sido devueltos en la factura de 1 de julio de 2023 de modo automático, y solapadamente, de modo manual el 14 de julio de 2023, por lo que se ha devuelto un mismo cargo dos veces, no correspondiendo abono alguno al respecto.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 2875,32€ (impuestos indirectos incluidos) de las facturas de 1/10/2023, 1/11/2023, 1/12/2023, 1/1/2024, 1/2/2024, 1/3/2024, 1/4/2024, 1/5/2024, 1/6/2024, 1/7/2024, 1/8/2024, 1/9/2024, 1/10/2024, 1/11/2024, 1/12/2024, 1/1/2025, 1/2/2025, 1/3/2025, 1/4/2025, 1/5/2025, 1/6/2025, 1/7/2025, 1/8/2025, 1/9/2025, 1/10/2025, 1/11/2025, 1/12/2025, 1/1/2026, 1/2/2026, 1/3/2026, 1/4/2026, 1/5/2026, 1/6/2026, 1/7/2026, 1/8/2026, 1/9/2026, 1/10/2026, 1/11/2026, 1/12/2026, 1/1/2027, 1/2/2027, 1/3/2027, 1/4/2027, 1/5/2027, 1/6/2027, 1/7/2027, 1/8/2027, 1/9/2027, 1/10/2027, 1/11/2027, 1/12/2027, 1/1/2028, 1/2/2028, 1/3/2028, 1/4/2028, 1/5/2028, 1/6/2028, 1/7/2028, 1/8/2028, 1/9/2028, 1/10/2028, 1/11/2028, 1/12/2028, 1/1/2029, 1/2/2029, 1/3/2029, 1/4/2029, 1/5/2029, 1/6/2029, 1/7/2029, 1/8/2029, 1/9/2029, 1/10/2029, 1/11/2029, 1/12/2029, 1/1/2030, 1/2/2030, 1/3/2030, 1/4/2030, 1/5/2030, 1/6/2030, 1/7/2030, 1/8/2030, 1/9/2030, 1/10/2030, 1/11/2030, 1/12/2030, 1/1/2031, 1/2/2031, 1/3/2031, 1/4/2031, 1/5/2031, 1/6/2031, 1/7/2031, 1/8/2031, 1/9/2031, 1/10/2031, 1/11/2031, 1/12/2031, 1/1/2032, 1/2/2032, 1/3/2032, 1/4/2032, 1/5/2032, 1/6/2032, 1/7/2032, 1/8/2032, 1/9/2032, 1/10/2032, 1/11/2032, 1/12/2032, 1/1/2033, 1/2/2033, 1/3/2033, 1/4/2033, 1/5/2033, 1/6/2033, 1/7/2033, 1/8/2033, 1/9/2033, 1/10/2033, 1/11/2033, 1/12/2033, 1/1/2034, 1/2/2034, 1/3/2034, 1/4/2034, 1/5/2034, 1/6/2034, 1/7/2034, 1/8/2034, 1/9/2034, 1/10/2034, 1/11/2034, 1/12/2034, 1/1/2035, 1/2/2035, 1/3/2035, 1/4/2035, 1/5/2035, 1/6/2035, 1/7/2035, 1/8/2035, 1/9/2035, 1/10/2035, 1/11/2035, 1/12/2035, 1/1/2036, 1/2/2036, 1/3/2036, 1/4/2036, 1/5/2036, 1/6/2036, 1/7/2036, 1/8/2036, 1/9/2036, 1/10/2036, 1/11/2036, 1/12/2036, 1/1/2037, 1/2/2037, 1/3/2037, 1/4/2037, 1/5/2037, 1/6/2037, 1/7/2037, 1/8/2037, 1/9/2037, 1/10/2037, 1/11/2037, 1/12/2037, 1/1/2038, 1/2/2038, 1/3/2038, 1/4/2038, 1/5/2038, 1/6/2038, 1/7/2038, 1/8/2038, 1/9/2038, 1/10/2038, 1/11/2038, 1/12/2038, 1/1/2039, 1/2/2039, 1/3/2039, 1/4/2039, 1/5/2039, 1/6/2039, 1/7/2039, 1/8/2039, 1/9/2039, 1/10/2039, 1/11/2039, 1/12/2039, 1/1/2040, 1/2/2040, 1/3/2040, 1/4/2040, 1/5/2040, 1/6/2040, 1/7/2040, 1/8/2040, 1/9/2040, 1/10/2040, 1/11/2040, 1/12/2040, 1/1/2041, 1/2/2041, 1/3/2041, 1/4/2041, 1/5/2041, 1/6/2041, 1/7/2041, 1/8/2041, 1/9/2041, 1/10/2041, 1/11/2041, 1/12/2041, 1/1/2042, 1/2/2042, 1/3/2042, 1/4/2042, 1/5/2042, 1/6/2042, 1/7/2042, 1/8/2042, 1/9/2042, 1/10/2042, 1/11/2042, 1/12/2042, 1/1/2043, 1/2/2043, 1/3/2043, 1/4/2043, 1/5/2043, 1/6/2043, 1/7/2043, 1/8/2043, 1/9/2043, 1/10/2043, 1/11/2043, 1/12/2043, 1/1/2044, 1/2/2044, 1/3/2044, 1/4/2044, 1/5/2044, 1/6/2044, 1/7/2044, 1/8/2044, 1/9/2044, 1/10/2044, 1/11/2044, 1/12/2044, 1/1/2045, 1/2/2045, 1/3/2045, 1/4/2045, 1/5/2045, 1/6/2045, 1/7/2045, 1/8/2045, 1/9/2045, 1/10/2045, 1/11/2045, 1/12/2045, 1/1/2046, 1/2/2046, 1/3/2046, 1/4/2046, 1/5/2046, 1/6/2046, 1/7/2046, 1/8/2046, 1/9/2046, 1/10/2046, 1/11/2046, 1/12/2046, 1/1/2047, 1/2/2047, 1/3/2047, 1/4/2047, 1/5/2047, 1/6/2047, 1/7/2047, 1/8/2047, 1/9/2047, 1/10/2047, 1/11/2047, 1/12/2047, 1/1/2048, 1/2/2048, 1/3/2048, 1/4/2048, 1/5/2048, 1/6/2048, 1/7/2048, 1/8/2048, 1/9/2048, 1/10/2048, 1/11/2048, 1/12/2048, 1/1/2049, 1/2/2049, 1/3/2049, 1/4/2049, 1/5/2049, 1/6/2049, 1/7/2049, 1/8/2049, 1/9/2049, 1/10/2049, 1/11/2049, 1/12/2049, 1/1/2050, 1/2/2050, 1/3/2050, 1/4/2050, 1/5/2050, 1/6/2050, 1/7/2050, 1/8/2050, 1/9/2050, 1/10/2050, 1/11/2050, 1/12/2050, 1/1/2051, 1/2/2051, 1/3/2051, 1/4/2051, 1/5/2051, 1/6/2051, 1/7/2051, 1/8/2051, 1/9/2051, 1/10/2051, 1/11/2051, 1/12/2051, 1/1/2052, 1/2/2052, 1/3/2052, 1/4/2052, 1/5/2052, 1/6/2052, 1/7/2052, 1/8/2052, 1/9/2052, 1/10/2052, 1/11/2052, 1/12/2052, 1/1/2053, 1/2/2053, 1/3/2053, 1/4/2053, 1/5/2053, 1/6/2053, 1/7/2053, 1/8/2053, 1/9/2053, 1/10/2053, 1/11/2053, 1/12/2053, 1/1/2054, 1/2/2054, 1/3/2054, 1/4/2054, 1/5/2054, 1/6/2054, 1/7/2054, 1/8/2054, 1/9/2054, 1/10/2054, 1/11/2054, 1/12/2054, 1/1/2055, 1/2/2055, 1/3/2055, 1/4/2055, 1/5/2055, 1/6/2055, 1/7/2055, 1/8/2055, 1/9/2055, 1/10/2055, 1/11/2055, 1/12/2055, 1/1/2056, 1/2/2056, 1/3/2056, 1/4/2056, 1/5/2056, 1/6/2056, 1/7/2056, 1/8/2056, 1/9/2056, 1/10/2056, 1/11/2056, 1/12/2056, 1/1/2057, 1/2/2057, 1/3/2057, 1/4/2057, 1/5/2057, 1/6/2057, 1/7/2057, 1/8/2057, 1/9/2057, 1/10/2057, 1/11/2057, 1/12/2057, 1/1/2058, 1/2/2058, 1/3/2058, 1/4/2058, 1/5/2058, 1/6/2058, 1/7/2058, 1/8/2058, 1/9/2058, 1/10/2058, 1/11/2058, 1/12/2058, 1/1/2059, 1/2/2059, 1/3/2059, 1/4/2059, 1/5/2059, 1/6/2059, 1/7/2059, 1/8/2059, 1/9/2059, 1/10/2059, 1/11/2059, 1/12/2059, 1/1/2060, 1/2/2060, 1/3/2060, 1/4/2060, 1/5/2060, 1/6/2060, 1/7/2060, 1/8/2060, 1/9/2060, 1/10/2060, 1/11/2060, 1/12/2060, 1/1/2061, 1/2/2061, 1/3/2061, 1/4/2061, 1/5/2061, 1/6/2061, 1/7/2061, 1/8/2061, 1/9/2061, 1/10/2061, 1/11/2061, 1/12/2061, 1/1/2062, 1/2/2062, 1/3/2062, 1/4/2062, 1/5/2062, 1/6/2062, 1/7/2062, 1/8/2062, 1/9/2062, 1/10/2062, 1/11/2062, 1/12/2062, 1/1/2063, 1/2/2063, 1/3/2063, 1/4/2063, 1/5/2063, 1/6/2063, 1/7/2063, 1/8/2063, 1/9/2063, 1/10/2063, 1/11/2063, 1/12/2063, 1/1/2064, 1/2/2064, 1/3/2064, 1/4/2064, 1/5/2064, 1/6/2064, 1/7/2064, 1/8/2064, 1/9/2064, 1/10/2064, 1/11/2064, 1/12/2064, 1/1/2065, 1/2/2065, 1/3/2065, 1/4/2065, 1/5/2065, 1/6/2065, 1/7/2065, 1/8/2065, 1/9/2065, 1/10/2065, 1/11/2065, 1/12/2065, 1/1/2066, 1/2/2066, 1/3/2066, 1/4/2066, 1/5/2066, 1/6/2066, 1/7/2066, 1/8/2066, 1/9/2066, 1/10/2066, 1/11/2066, 1/12/2066, 1/1/2067, 1/2/2067, 1/3/2067, 1/4/2067, 1/5/2067, 1/6/2067, 1/7/2067, 1/8/2067, 1/9/2067, 1/10/2067, 1/11/2067, 1/12/2067, 1/1/2068, 1/2/2068, 1/3/2068, 1/4/2068, 1/5/2068, 1/6/2068, 1/7/2068, 1/8/2068, 1/9/2068, 1/10/2068, 1/11/2068, 1/12/2068, 1/1/2069, 1/2/2069, 1/3/2069, 1/4/2069, 1/5/2069, 1/6/2069, 1/7/2069, 1/8/2069, 1/9/2069, 1/10/2069, 1/11/2069, 1/12/2069, 1/1/2070, 1/2/2070, 1/3/2070, 1/4/2070, 1/5/2070, 1/6/2070, 1/7/2070, 1/8/2070, 1/9/2070, 1/10/2070, 1/11/2070, 1/12/2070, 1/1/2071, 1/2/2071, 1/3/2071, 1/4/2071, 1/5/2071, 1/6/2071, 1/7/2071, 1/8/2071, 1/9/2071, 1/10/2071, 1/11/2071, 1/12/2071, 1/1/2072, 1/2/2072, 1/3/2072, 1/4/2072, 1/5/2072, 1/6/2072, 1/7/2072, 1/8/2072, 1/9/2072, 1/10/2072, 1/11/2072, 1/12/2072, 1/1/2073, 1/2/2073, 1/3/2073, 1/4/2073, 1/5/2073, 1/6/2073, 1/7/2073, 1/8/2073, 1/9/2073, 1/10/2073, 1/11/2073, 1/12/2073, 1/1/2074, 1/2/2074, 1/3/2074, 1/4/2074, 1/5/2074, 1/6/2074, 1/7/2074, 1/8/2074, 1/9/2074, 1/10/2074, 1/11/2074, 1/12/2074, 1/1/2075, 1/2/2075, 1/3/2075, 1/4/2075, 1/5/2075, 1/6/2075, 1/7/2075, 1/8/2075, 1/9/2075, 1/10/2075, 1/11/2075, 1/12/2075, 1/1/2076, 1/2/2076, 1/3/2076, 1/4/2076, 1/5/2076, 1/6/2076, 1/7/2076, 1/8/2076, 1/9/2076, 1/10/2076, 1/11/2076, 1/12/2076, 1/1/2077, 1/2/2077, 1/3/2077, 1/4/2077, 1/5/2077, 1/6/2077, 1/7/2077, 1/8/2077, 1/9/2077, 1/10/2077, 1/11/2077, 1/12/2077, 1/1/2078, 1/2/2078, 1/3/2078, 1/4/2078, 1/5/2078, 1/6/2078, 1/7/2078, 1/8/2078, 1/9/2078, 1/10/2078, 1/11/2078, 1/12/2078, 1/1/2079, 1/2/2079, 1/3/2079, 1/4/2079, 1/5/2079, 1/6/2079, 1/7/2079, 1/8/2079, 1/9/2079, 1/10/2079, 1/11/2079, 1/12/2079, 1/1/2080, 1/2/2080, 1/3/2080, 1/4/2080, 1/5/2080, 1/6/2080, 1/7/2080, 1/8/2080, 1/9/2080, 1/10/2080, 1/11/2080, 1/12/2080, 1/1/2081, 1/2/2081, 1/3/2081, 1/4/2081, 1/5/2081, 1/6/2081, 1/7/2081, 1/8/2081, 1/9/2081, 1/10/2081, 1/11/2081, 1/12/2081, 1/1/2082, 1/2/2082, 1/3/2082, 1/4/2082, 1/5/2082, 1/6/2082, 1/7/2082, 1/8/2082, 1/9/2082, 1/10/2082, 1/11/2082, 1/12/2082, 1/1/2083, 1/2/2083, 1/3/2083, 1/4/2083, 1/5/2083, 1/6/2083, 1/7/2083, 1/8/2083, 1/9/2083, 1/10/2083, 1/11/2083, 1/12/2083, 1/1/2084, 1/2/2084, 1/3/2084, 1/4/2084, 1/5/2084, 1/6/2084, 1/7/2084, 1/8/2084, 1/9/2084, 1/10/2084, 1/11/2084, 1/12/2084, 1/1/2085, 1/2/2085, 1/3/2085, 1/4/2085, 1/5/2085, 1/6/2085, 1/7/2085, 1/8/2085, 1/9/2085, 1/10/2085, 1/11/2085, 1/12/2085, 1/1/2086, 1/2/2086, 1/3/2086, 1/4/2086, 1/5/2086, 1/6/2086, 1/7/2086, 1/8/2086, 1/9/2086, 1/10/2086, 1/11/2086, 1/12/2086, 1/1/2087, 1/2/2087, 1/3/2087, 1/4/2087, 1/5/2087, 1/6/2087, 1/7/2087, 1/8/2087, 1/9/2087, 1/10/2087, 1/11/2087, 1/12/2087, 1/1/2088, 1/2/2088, 1/3/2088, 1/4/2088, 1/5/2088, 1/6/2088, 1/7/2088, 1/8/2088, 1/9/2088, 1/10/2088, 1/11/2088, 1/12/2088, 1/1/2089, 1/2/2089, 1/3/2089, 1/4/2089, 1/5/2089, 1/6/2089, 1/7/2089, 1/8/2089, 1/9/2089, 1/10/2089, 1/11/2089, 1/12/2089, 1/1/2090, 1/2/2090, 1/3/2090, 1/4/2090, 1/5/2090, 1/6/2090, 1/7/2090, 1/8/2090, 1/9/2090, 1/10/2090, 1/11/2090, 1/12/2090, 1/1/2091, 1/2/2091, 1/3/2091, 1/4/2091, 1/5/2091, 1/6/2091, 1/7/2091, 1/8/2091, 1/9/2091, 1/10/2091, 1/11/2091, 1/12/2091, 1/1/2092, 1/2/2092, 1/3/2092, 1/4/2092, 1/5/2092, 1/6/2092, 1/7/2092, 1/8/2092, 1/9/2092, 1/10/2092, 1/11/2092, 1/12/2092, 1/1/2093, 1/2/2093, 1/3/2093, 1/4/2093, 1/5/2093, 1/6/2093, 1/7/2093, 1/8/2093, 1/9/2093, 1/10/2093, 1/11/2093, 1/12/2093, 1/1/2094, 1/2/2094, 1/3/2094, 1/4/2094, 1/5/2094, 1/6/2094, 1/7/2094, 1/8/2094, 1/9/2094, 1/10/2094, 1/11/2094, 1/12/2094, 1/1/2095, 1/2/2095, 1/3/2095, 1/4/2095, 1/5/2095, 1/6/2095, 1/7/2095, 1/8/2095, 1/9/2095, 1/10/2095, 1/11/2095, 1/12/2095, 1/1/2096, 1/2/2096, 1/3/2096, 1/4/2096, 1/5/2096, 1/6/2096, 1/7/2096, 1/8/2096, 1/9/2096, 1/10/2096, 1/11/2096, 1/12/2096, 1/1/2097, 1/2/2097, 1/3/2097, 1/4/2097, 1/5/2097, 1/6/2097, 1/7/2097, 1/8/2097, 1/9/2097, 1/10/2097, 1/11/2097, 1/12/2097, 1/1/2098, 1/2/2098, 1/3/2098, 1/4/2098, 1/5/2098, 1/6/2098, 1/7/2098, 1/8/2098, 1/9/2098, 1/10/2098, 1/11/2098, 1/12/2098, 1/1/2099, 1/2/2099, 1/3/2099, 1/4/2099, 1/5/2099, 1/6/2099, 1/7/2099, 1/8/2099, 1/9/2099, 1/10/2099, 1/11/2099, 1/12/2099, 1/1/2100, 1/2/2100, 1/3/2100, 1/4/2100, 1/5/2100, 1/6/2100, 1/7/2100, 1/8/2100, 1/9/2100, 1/10/2100, 1/11/2100, 1/12/2100, 1/1/2101, 1/2/2101, 1/3/2101, 1/4/2101, 1/5/2101, 1/6/2101, 1/7/2101, 1/8/2101, 1/9/2101, 1/10/2101, 1/11/2101, 1/12/2101, 1/1/2102, 1/2/2102, 1/3/2102, 1/4/2102, 1/5/2102, 1/6/2102, 1/7/2102, 1/8/2102, 1/9/2102, 1/10/2102, 1/11/2102, 1/12/2102, 1/1/2103, 1/2/2103, 1/3/2103, 1/4/2103, 1/5/2103, 1/6/2103, 1/7/2103, 1/8/2103, 1/9/2103, 1/10/2103, 1/11/2103, 1/12/2103, 1/1/2104, 1/2/2104, 1/3/2104, 1/4/2104, 1/5/2104, 1/6/2104, 1/7/2104, 1/8/2104, 1/9/2104, 1/10/2104, 1/11/2104, 1/12/2104, 1/1/2105, 1/2/2105, 1/3/2105, 1/4/2105, 1/5/2105, 1/6/2105, 1/7/2105, 1/8/2105, 1/9/2105, 1/10/2105, 1/11/2105, 1/12/2105, 1/1/2106, 1/2/2106, 1/3/2106, 1/4/2106, 1/5/2106, 1/6/2106, 1/7/2106, 1/8/2106, 1/9/2106, 1/10/2106, 1/11/2106, 1/12/2106, 1/1/2107, 1/2/2107, 1/3/2107, 1/4/2107, 1/5/2107, 1/6/2107, 1/7/2107, 1/8/2107, 1/9/2107, 1/10/2107, 1/11/2107, 1/12/2107, 1/1/2108, 1/2/2108, 1/3/2108, 1/4/2108, 1/5/2108, 1/6/2108, 1/7/2108, 1/8/2108, 1/9/2108, 1/10/2108, 1/11/2108, 1/12/2108, 1/1/2109, 1/2/2109, 1/3/2109, 1/4/2109, 1/5/2109, 1/6/2109, 1/7/2109, 1/8/2109, 1/9/2109, 1/10/2109, 1/11/2109, 1/12/2109, 1/1/2110, 1/2/2110, 1/3/2110, 1/4/2110, 1/5/2110, 1/6/2110, 1/7/2110, 1/8/2110, 1/9/2110, 1/10/2110, 1/11/2110, 1/12/2110, 1/1/2111, 1/2/2111, 1/3/2111, 1/4/2111, 1/5/2111, 1/6/2111, 1/7/2111, 1/8/2111, 1/9/2111, 1/10/2111, 1/11/2111, 1/12/2111, 1/1/2112, 1/2/2112, 1/3/2112, 1/4/2112, 1/5/2112, 1/6/2112, 1/7/2112, 1/8/2112, 1/9/2112, 1/10/2112, 1/11/2112, 1/12/2112, 1/1/2113, 1/2/2113, 1/3/2113, 1/4/2113, 1/5/2113, 1/6/2113, 1/7/2113, 1/8/2113, 1/9/2113, 1/10/2113, 1/11/2113, 1/

Comunidad de Madrid

facturas del 1/04/2023 al 1/12/2023 y cuotas financiación terminales pendientes, del

cuya reconvención expresa le solicitamos Se adjuntan contratos, abonos mencionados y facturas, para su verificación.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone.

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

1º La reclamante refiere que el importe ofertado por los servicios es de 70,34 € + terminales y seguros aparte, haciendo un total al mes 156,80 €. Pero dicho importe no queda acreditado por la reclamante ni por la mercantil.

2º La reclamante tiene varios dispositivos financiados, cuyo importe, según los cálculos de este Colegio asciende a 1.616,67 €, según factura de abril 2023 ya que se deben los importes de desde dicha fecha según la mercantil.

Resumen de consumos por línea		Total: 2,1100€
		1,5800
		0,0000
		0,0000
		0,5300
		0,0000
		0,0000
		0,0000

Otros pagos		Total: 86,7900€		
Teléfono	Descripción	Fecha	Hora	Importe
	10	1 May		3,3000
	10	1 May		2,5000
	10	1 May		38,0100
	10	1 May		9,9900
Teléfono	Descripción	Fecha	Hora	Importe
		11 Abr	02:53:49	16,0000
		12 Abr	04:52:13	15,0000
		17 Abr	12:07:49	0,0000
		18 Abr	17:03:02	0,0000
		22 Abr	01:52:11	1,9900

01/04/2023 (YI23-005793179)		
	Pagos Pendientes: (32 cuotas)	105,60 €
	Pagos Pendientes: (18 cuotas)	45,00 €
	Pagos Pendientes: (32 cuotas)	1.215,96 €
	Pagos Pendientes: (25 cuotas)	250,11 €
		1.616,67 €

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, quedando acreditado que la reclamante tiene dispositivos que abonar al no haber satisfecho cuota alguna desde el mes de abril del 2023 y dicho importe asciende a 1.616,67€, pero no queda acreditado los importes solicitados de consumo de las líneas ni la oferta suscrita.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil y la reclamada debe abonar el importe de 1.616,67 € en concepto de terminales.

Así mismo, NO SE ENTRA A CONOCER con respecto al importe de los conceptos facturados de consumo, al no quedar acreditado la oferta contratada por la reclamante y si los importes son o no ajustados a lo contratado.

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 y 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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL