



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09767.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de la penalización, porque se supone que le hicieron un contrato para mejorarle y resultó todo lo contrario, y todo fueron problemas. Solicita la anulación del cargo facturado de penalización.

La **empresa reclamada** le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida, adjuntamos contrato de Dña. [REDACTED] fecha 20 de agosto de 2022 en el que contrata un descuento de fidelización con una permanencia asociada de 12 meses y una penalización de 446,28€.

Por otra parte informarle que la Sra. [REDACTED] ha dado de baja los servicios en diciembre de 2022 no habiendo cumplido la permanencia y por ello la facturación emitida es correcta.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 171,79€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar a Dña. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión diciembre de 2022.

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

Adjuntamos contrato y factura que se detalla en este escrito.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que le ha llegado un escrito de inclusión en el registro de deudores [REDACTED] y manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa por los siguientes motivos:

Como vengo manifestando, he sido cliente de Vodafone desde 2020 con línea fija, móvil, internet y televisión. Que a primeros del 2022 empecé a tener problemas con el servicio de la televisión, llamando en innumerables ocasiones y acudiendo incluso en varias ocasiones técnicos a mi domicilio, pero nunca se me solucionaba el problema.

En agosto de 2022 me dicen que me van a mejorar el contrato y que me van a cambiar el aparato de la televisión para que así deje de tener problemas con el servicio, pero en realidad



Comunidad de Madrid

lo que ocurrió fue que el problema fue a peor, ya que directamente no veía la televisión. Puse muchas reclamaciones por teléfono, siguieron viniendo técnicos a casa y nunca me lo solucionaron, razón por la que ante el incumplimiento de contrato por parte de Vodafone me vi obligada a resolver el contrato, ya que estaba pagando por un servicio que no me estaban dando.

Por ello, sigo manteniendo que esa permanencia que me pusieron por una mejora que nunca se llegó a realizar no puede serme imputada a mí, ya que [REDACTED] incumplió el contrato no prestándome el servicio de televisión que yo, sin embargo a pesar de ello, de manera puntual nunca dejé de abonar.

Por ello, solicito que se anule la penalización de 147,14 € más iva y se borren mis datos del fichero [REDACTED] en el que me han dado de alta y de cualquier otro en el que hayan podido incluir mis datos.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

El Órgano 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 **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que contrató un paquete que incluía entre otros el servicio de Vodafone TV, que tuvo incidencias que fueron sucesivamente reclamadas y que no fueron resueltas, habiendo manifestado la parte reclamante que llegó a no poder hacer uso del mismo, incidencias sobre las que la empresa no ha formulado alegación alguna, por lo que se considera justificada la baja anticipada de los servicios, y en consecuencia la empresa reclamada debe anular el cargo de la penalización por importe de 147,14 €+iva de la factura de fecha 22 de diciembre de 2022, cuyo importe queda rectificado a la cantidad de 59,12 € (impuestos incluidos) correspondientes a la parte proporcional de la cuota de los servicios hasta la fecha de baja, y teniendo en cuenta que refleja consumo.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluida por el impago de la deuda por importe de 171,79 € (impuestos incluidos).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.