



Comunidad de Madrid

documentación que me han solicitado y una carta donde explico mi situación actual con la compañía de Yoigo-Esfera. N° Doc: 21/155278.8/24 N/R.: 21 - ARBC - 09060.1/2024 [REDACTED]

[REDACTED] Número de teléfono móvil: [REDACTED] E-mail:

[REDACTED] En la documentación que he aportado en la llamada de [REDACTED] en el minuto 27 pueden escuchar como dice un trabajador que hay un error de facturación. [REDACTED] se limita exclusivamente a lo que refleja la factura emitida en febrero, justificando el cobro duplicado sobre esa base. Sin embargo, aclaro que la transferencia de 937,41 € que realicé en enero obedecí únicamente a las indicaciones recibidas del servicio al cliente de [REDACTED], en el marco del proceso de amortización del terminal telefónico. En ningún momento tuve conocimiento de que se me emitiría una factura en febrero por el mismo concepto. De haber sabido que el cobro sería duplicado en el mes siguiente, habría esperado a esa fecha para realizar el pago correspondiente. Por lo tanto, no realicé el pago de enero de manera anticipada ni por iniciativa propia, sino como cumplimiento de las instrucciones dadas por [REDACTED] para gestionar la amortización de mi terminal. Esta situación, en lugar de resolver mi solicitud, ha derivado en un problema mayor que [REDACTED] se niega a reconocer y asumir; de que la factura emitida en febrero ha sido un error y que la penalización ya está abonada. Quedo a la espera de su respuesta para resolver esta situación que está siendo una pesadilla en mi vida actual.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de junio de 2024 refiere: "Tras revisar los hechos, desestimamos las pretensiones del reclamante por las siguientes razones: Comprobamos que en la factura correspondiente al mes de enero de 2024, por importe de 958 € (impuestos incluidos), no se emite ningún cargo por incumplimiento de permanencia, solamente se emiten las cuotas pendientes del terminal, junto con el pago final de este, más la cuota de sus servicios. Con fecha 13 de marzo de 2024, se emite la factura con número de referencia YP240009940, donde sale reflejado el incumplimiento de permanencia de 46,92 € (impuestos incluidos) asociado al terminal indicado. Dicho cargo es correcto, ya que con fecha 11 de agosto de 2023 el titular aceptó un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 50 € (impuestos no incluidos), realizado por [REDACTED] en la compra del terminal. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Postpago, que aportamos al presente escrito, junto con el contrato firmado. Por lo tanto, la factura con número de referencia YP240009940 es correcta y procede su pago. Los servicios de Telefonía fija / Fibra se dieron de baja con fecha 27 de abril de 2024 y la línea móvil 669179352 portó a otra compañía con fecha 6 de mayo de 2024. Aportamos prueba de la baja en nuestro sistema. Actualmente nos consta una deuda de 46,92 € (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas YP240009940 (pendiente de pago 39,92 € - impuestos incluidos) y YC240007576253, que aportamos al presente escrito. Atendiendo la petición del reclamante, se han excluido sus datos, de forma temporal, de los ficheros de solvencia y crédito en los cuales se hallaban incluidos por parte de [REDACTED], si bien corresponden ser abonada la factura pendiente de pago. Por último, mencionar que con fecha 18 de mayo de 2018 [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente".

En su escrito de 13 de noviembre de 2024: "Tras revisar los hechos, desestimamos las pretensiones del reclamante por las siguientes razones: Comprobamos que, en la factura correspondiente al mes de enero de 2024, por importe de 958 € (impuestos incluidos), no se emite ningún cargo por incumplimiento de permanencia, solamente se emiten las cuotas pendientes del terminal, junto con el pago final de este, más la cuota de sus servicios. Con fecha 13 de marzo de 2024, se emite la factura con número de referencia YP240009940,

Comunidad de Madrid

donde sale reflejado el incumplimiento de permanencia de 46,92 € (impuestos incluidos) asociado al terminal indicado. Dicho cargo es correcto, ya que con fecha 11 de agosto de 2023 el titular aceptó un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 50 € (impuestos no incluidos), realizado por [REDACTED] en la compra del terminal. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicaciones en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Postpago, que aportamos al presente escrito, junto con el contrato firmado. Por lo tanto, la factura con número de referencia YP240009940 es correcta y procede su pago. Los servicios de Telefonía fija / Fibra se dieron de baja con fecha 27 de abril de 2024 y la línea móvil [REDACTED] portó a otra compañía con fecha 6 de mayo de 2024. Aportamos prueba de la baja en nuestro sistema.

Actualmente nos consta una deuda de 46,92 € (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas YP240009940 (pendiente de pago 39,92 € - impuestos incluidos) y YC240007576253, que aportamos al presente escrito.

Solicitamos: La reconversión de 46,92€ de importe pendiente.

Atendiendo la petición del reclamante, se han excluido sus datos, de forma temporal, de los ficheros de solvencia y crédito en los cuales se hallaban incluidos por parte de [REDACTED], si bien corresponden ser abonada el importe pendiente de pago.

Por último, mencionar que con fecha 18 de mayo de 2018 [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios.

Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto, **SOLICITA:** Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por él.

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

1º Con fecha 04/01/2024 por SMS la mercantil le informa al reclamado del importe a abonar que asciende a 937,41 €, dicho importe coincide con 520 € + 369 € (terminal) + 48,4 € (que se desconoce su concepto).

2º El reclamante realiza una transferencia de 937,41€.

3º La factura YC240001588211 de fecha 01/01/2024 al 31/01/2024 tiene un importe de 958 € desglosado 520 € + 369 € (del terminal) + 69 €.

5º El reclamante abona 937,41 € y posteriormente 20,59 € haciendo el total de la factura por importe de 958 €.

6º La mercantil aporta un contrato, firmado por ambas partes, que refiere una permanencia de 24 meses desde el 11 de agosto de 2023.

7º La mercantil solicita la factura YP240009940 de fecha de importe 46,92 € (50 € penalización por 24 meses sin impuestos). Pero no queda acreditado el importe que solicita la mercantil y los meses que descuenta y desde cuanto se considera el incumplimiento de la permanencia.

8º El único documento que tenemos que refiere una baja del servicio de la línea móvil, es con fecha 06/05/2024, aportado por la mercantil y que refiere desactivado.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y quedando acreditado que existe una permanencia de 24 meses por la adquisición de un terminal, y que la fecha en que el reclamante se marcha de la mercantil, que consta como fecha de desactivación el 06/05/2024, serían 10 meses de cumplimiento de la permanencia y 14 meses por cumplir la misma, y entendiendo que el importe de la permanencia debe ser proporcional al tiempo transcurrido, por lo que si el total de la misma es 50 € (60,50 € con IVA), correspondería a cada mes 2,08€ (sin IVA) que por 14 meses que faltarían de cumplimiento, sería la cuantía de la penalización restante 29,12 euros (35,23 € con IVA).



Comunidad de Madrid

Por ello, se **ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, y debe abonar únicamente el restante de la permanencia que asciende a 35,23 € impuestos incluidos.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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