



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02369.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####, #####

En Madrid, a 26 de enero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

#####, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

#####, en representación de ARBITEL 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 que, después de solicitar a ##### a través del servicio telefónico de atención al cliente la cancelación del servicio de pago "pack tranquilidad" reflejado en factura como ##### fibra por importe de 5€ + IVA, y después de varias llamadas sin éxito, le aseguraron que el servicio estaba cancelado. Con fecha 8/1/2020, ##### emite factura nº YI20-##### por importe de 162,43€. En dicha factura se puede observar que #####, además de llevar a cabo la cancelación del servicio solicitada, ha dejado de aplicar los descuentos acordados en el paquete de fibra y móvil que se venían aplicando con el compromiso de permanencia hasta noviembre de 2020. En la factura nº YI20-##### se pueden comprobar los descuentos aplicados y el periodo vigente hasta el momento en que ##### ha cambiado las condiciones. A pesar de no aplicar los descuentos, ##### ha mantenido las permanencias vinculadas a los mismos. El 14/2/2019, a través del servicio telefónico de atención al cliente, se interpuso la **reclamación** nº #####, la cual, y a pesar de las llamadas realizadas con la promesa de solución, no fue atendida. A pesar de reconocer el error por su parte, como única solución ofrecen emitir un abono por la diferencia en facturas y renegociar las condiciones a un precio superior al acordado, el cual no acepto, indicando que estaría dispuesto a renegociar otro tipo de tarifa siempre que se respete el precio que tenía acordado previamente. El abono no ha sido emitido, y en el siguiente periodo de facturación envían factura nº YI20-##### por importe de 161,77€. Solicita el abono de las facturas nº YI20-##### y nº YI20-#####, así como todas aquellas que se emitan en condiciones diferentes a las pactadas hasta la resolución del conflicto. Se restablezcan las condiciones de servicio, al precio y descuentos pactados hasta la fecha acordada.

Comunidad de Madrid

Corrección:

Tal y como se refleja en la factura nº YI20-#### adjunta y retirada de las permanencias, la parte reclamante añade que, acabado el periodo ofertado, no se han aplicado los descuentos acordados y, sin embargo, sí se han aplicado las permanencias. En la factura perteneciente al mes de enero nº YI20-####, perteneciente al periodo de facturación entre el 8/1/2020 y el 7/2/2020, ya se había dejado de aplicar el descuento. La atención al cliente no le informó de las consecuencias de la desactivación. Resulta obvio que si le informan que desactivar un servicio con un valor de 5 € supone el pago de más de 30€, no solicitaría tal desactivación.

Entre las fechas 14 de febrero y el 2 de marzo, indicadas por ####, y en las distintas conversaciones con atención al cliente, se le indicó que se trataba de un problema generado por la gestión realizada por el operador al desactivar los servicios y que la única solución era realizar una nueva contratación. Intentó llegar a un acuerdo comercial siempre y cuando se respetara la misma tarifa con el mismo descuento. La oferta de #### se limitaba a aplicar un 30% de descuento en lugar del 50% que disfrutaba, motivo por el cual no se llegó a acuerdo y solicitó que fueran restituidas las condiciones originalmente pactadas. Ante la negativa por parte de ####, decidió formular **reclamación** el 20 de febrero de 2020, tal y como puede verificarse en el documento "mensaje", en el cual se indica el nº de **reclamación** #### con el compromiso de resolución el día 25/2/2020. Ante la falta de respuesta, solicitó a través de atención al cliente que, al igual que se había desactivado el descuento, se retiraran las permanencias asociadas al descuento en paquete. Tal y como se puede verificar en los documentos "permanencias 24_3_2020" y "permanencias11_11_2020", #### no atendió su solicitud y se mantienen hasta 3 penalizaciones bajo los distintos conceptos (fijo, fibra, móvil) relativos al paquete contratado hasta la fecha inicialmente acordada sin que el descuento sea aplicado en factura.

En los documentos "permanencias 24_3_2020, permanencias28_4_2020, permanencias14_5_2020, permanencias16_6_2020, permanencias 8_7_2020, permanencias 10_8_2020, permanencias 12_10_2020, permanencias11_11_2020", se puede verificar que, además de los compromisos en tarifa móvil pertenecientes a las líneas #### y #### a los que hace alusión #### en su escrito, existen compromisos relativos al paquete al que se ha dejado de aplicar el descuento. Por tanto, en contra de lo manifestado en el escrito de ####, se ha mantenido el compromiso y hasta 3 penalizaciones relativas al paquete de servicios sin aplicar el descuento objeto de dicho compromiso, las cuales se suman a las dos penalizaciones referentes a las líneas móviles indicadas por #### en su escrito.

Que el descuento de 50% en el importe del paquete de servicios #### one fibra móvil M+fijo ha sido desactivado, pero las penalizaciones por permanencia objeto del acuerdo han permanecido hasta la fecha final. Solicita el abono de un total de 455,####€ desglosado en los siguientes conceptos: 34,295€ + IVA perteneciente al 50% de descuento referente al paquete de servicios objeto de la penalización y no aplicado en cada una de las siguientes facturas emitidas entre enero y octubre de 2020, abono de 33,685€ + IVA perteneciente a la diferencia a mi favor (#### cobra con la modalidad de mes por adelantado) en la factura emitida en el mes de noviembre en la cual se realiza regulación debido a solicitar la portabilidad a otro proveedor. En este caso, #### no ha realizado abono de dicho importe.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Toda vez que el reclamante se había acogido a un pack con unos beneficios y descuentos, y la desactivación del servicio "pack tranquilidad" no lo había nunca aceptado, no aportando la empresa reclamada documentación negativa ni justificativa de esa información, debe la empresa reclamada abonar al reclamante la cantidad total de 455,#### euros, impuestos incluidos, por los conceptos pertenecientes al 50% de descuento referente al paquete de servicios objeto de la penalización y no aplicado en cada una de las siguientes facturas emitidas entre enero y octubre de 2020 (34,295€ + IVA) y la diferencia a su favor en la factura emitida en el mes de noviembre en la cual se realiza regulación debido a solicitar la portabilidad a otro proveedor (33,685€ + IVA).

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.