



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03271.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el cargo por importe de 173,073 €, puesto que se dio de baja por la falta de cobertura y habiéndole asegurado la empresa tanto por teléfono como en tienda que no podían arreglar la falta de cobertura, y que le quitaban la permanencia. Le hicieron firmar el contrato en un aparato y luego le sacaron el contrato en papel. Solicita no pagar la deuda que le reclaman. Adjunta documentación de la que se da traslado a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de abril de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no ha emitido cargo por compromiso de permanencia tras la baja de las líneas móviles por falta de cobertura en los servicios. En relación con el servicio de fibra, fue instalado el 5 de marzo de 2021 incurriendo la empresa en un gasto de 150 € que sólo se repercute al cliente si se da de baja antes de los 12 meses. No se ha localizado incidencia alguna generalizada en la dirección facilitada en el momento del alta en marzo de 2021. Formula reconvencción sobre la deuda de 173,73 € que deriva del impago de las facturas de fecha de emisión 22 de julio de 2021, en la que se factura cuotas hasta el momento de la baja y el cargo por instalación mencionado.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 12 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que lo que le contrató fue un paquete, y los aparatos los devolvió en tienda. La cuestión es que no tenía cobertura durante la pandemia y estando enferma. Solicitó que se grabase la llamada en la que le dijeron que no tendría ningún problema posterior a la baja al no poder cumplir la empresa con el servicio que le ofrecieron, y que no le harían pagar ninguna penalización, al igual que le informaron en la tienda en la que devolvió el equipo.

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 las alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción.

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

Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que contrató un paquete de servicios y solicitó la baja de todos los servicios debido a la incidencia en la prestación de las líneas móviles y la fibra. En las facturas constan las numerosas llamadas realizadas al servicio de atención al cliente desde el comienzo de la activación de los servicios, y no se ha resuelto la incidencia, por lo que se considera justificada la baja anticipada de los servicios. La empresa reclamada debe anular el cargo por instalación de fibra por importe de 150 € de la factura de 22 de julio de 2021.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 173,73 €, debiendo abonar la parte reclamante 23,73 € correspondiente a la parte proporcional de la cuota de los servicios hasta la fecha de baja, facturados en la factura de 22 de julio de 2021.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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. Previa 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 20 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.

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