



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03308.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de enero de 2022, constituido 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 del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, 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: Con fecha 14 de enero de 2020 realiza portabilidad de ##### a ##### de la línea ##### con fibra internet y dos líneas móviles ##### y ##### quedando inicialmente una semana sin línea y cuando lo solucionaron la señal quedó discontinua incluso con varios minutos sin señal en múltiples ocasiones cada día, sin solución por parte de #####. Transcurrido el **plazo** de permanencia se porta a otra compañía y pretenden cobrarle una factura de 370.41 euros por penalización que solicita quede sin efecto.

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** manifestando: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la **reclamación** interpuesta por #####, nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que, en referencia a la instalación de los servicios, se activaron los servicios móviles el 16 de enero de 2020, pero los servicios de fijo, fibra y TV no se completó la instalación hasta el día 22 de ese mismo mes.

En este sentido, debemos indicar que, en el contrato suscrito inicialmente en enero de 2020, que adjuntamos a este escrito, solamente se acuerdan descuentos sobre línea móvil y descuentos sobre servicio de TV, que no implican compromiso de permanencia. Sin embargo, a fecha 2 de marzo de 2020, se aplicó descuento promocional sobre el paquete contratado por ##### por 12 meses con un compromiso de permanencia por el mismo periodo. Adjuntamos a este escrito el anexo de contratación suscrito. No obstante, el ##### cursó portabilidad a otro operador el 26 de enero del presente año de sus líneas móviles y el 27 de

Comunidad de Madrid

En enero, en el caso de la línea fija, se incumplió el acuerdo indicado en el párrafo anterior, por lo que no procede la anulación de cargos de penalización. En este sentido, respecto a los importes pendientes de pago de 370,41€ (impuestos indirectos incluidos) y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al ##### que estos derivan del impago de cargos de penalización y cuotas por los servicios de la factura de fecha de emisión 8 de febrero de 2021, que anexamos a este escrito.

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 parcialmente la solicitud del reclamante en el sentido de anular el cargo de permanencia. No obstante, el reclamante debe pagar los servicios recibidos que se indican en la factura por lo que ##### deberá rectificar la factura YK21-##### con fecha 08/02/2021 por importe de 370,41 euros eliminando de esta factura el cargo denominado "penalización descuento con permanencia (27 ene) por importe de 295,57 euros" recalculándola y la diferencia de 74,84 euros debe ser pagada por el reclamante ya que se consideran correctos el resto de importe de dicha factura.

Este 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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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