



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03425.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de febrero 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 UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL 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: Tras realizar las portabilidades de la línea fija ##### en pack con el móvil ##### se queda sin servicio de fijo, no pudiendo efectuar o recibir llamadas, ni usar internet ni TV. Tras múltiples reclamaciones, no se lo han solucionado y está pagando por un servicio que no recibe. Solicita se solucione el problema de la línea fija e indemnización por los servicios no recibidos, que no cuantifica por tratarse de un pack.

Seguidamente 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 mediante escrito y se reitera en su **reclamación** y ratifica lo ya dicho, concreta sus pretensiones económicas en 300,71€ por el no servicio en la línea ##### ni datos ni TV en el período de julio a noviembre de 2020.

La parte reclamada comparece por escrito y en resumen dice lo siguiente: Comunican que con fechas 11/07/2020 y 26/08/2020 recibieron comunicación por parte de la #####, en el servicio de Atención al Cliente, manifestando falta de servicio en la línea #####. Estas notificaciones fueron trasladadas al servicio técnico para que efectuara las comprobaciones oportunas destinadas a verificar el funcionamiento del servicio, no detectándose incidencia alguna en ninguna ocasión, por lo que no es aplicable la indemnización solicitada por el cliente por la falta de servicio. Por otro lado, les señalan que, con fecha 25/02/2020, la cliente aceptó para su línea ##### ##### y ##### un descuento en sus facturas, pasando a abonar una cuota mensual de 56,14 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses. Dicho descuento conlleva la aceptación de un compromiso de permanencia durante los meses de su aplicación o, en su defecto, el pago de los cargos por baja anticipada. Asimismo, con fecha 30/06/2020, la cliente activó la línea ##### con la tarifa Pack ##### sin Límites y compromiso de permanencia de 12 meses. En relación a lo anterior, les indican que la línea ##### se dio de baja con fecha 09/10/2020, la línea ##### el 30/10/2020, la línea ##### el 02/11/2020 y la línea ##### el 03/11/2020, por portabilidad a otro operador. A este respecto, han revisado la facturación de las líneas ##### ##### y ##### comprobando que es

Comunidad de Madrid

Correcta, en base a las cuotas de las tarifas facturadas hasta la fecha de baja, los cargos por baja anticipada de las líneas. No obstante, lo anterior, con fecha 11/02/2021, se realizaron ajustes por los cargos por baja anticipada de las líneas ##### y ##### de la factura de fecha 12/11/2020, aplicándose los mismos de la siguiente forma: se anuló la factura de fecha 12/01/2021, que constaba pendiente de pago por importe de 20 euros (exento de impuestos). En la documentación que nos adjuntan consta copia de la factura rectificadora. Se realizó un abono de 185,86 euros (impuestos incluidos), que recibió la titular mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida. Para finalizar, les confirmamos que en la actualidad la titular figura al corriente de pago con esta compañía. Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MADRID por ##### #####, se acuerde conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada.

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: Estimamos parcialmente la solicitud de ##### de tal manera que LA EMPRESA RECLAMADA ##### debe reintegrar la cantidad de 290,74 euros IVA INCLUIDO, aunque pudiendo descontar la cantidad que indican ya han transferido a la cliente por importe de 185,86 euros, si es que efectivamente ha sido recibida por la cliente reclamante. Esta cantidad se estima por haber cobrado cuotas de servicio no prestados, así como por penalizaciones improcedentes y cuotas de móvil que deberían estar incluidas en el pack contratado, todo ello de acuerdo con la cuantificación que ha efectuado la parte reclamante. Si bien se ha detectado un error en una de las partidas, por lo que se ha reducido en 10 euros la pretensión de la parte reclamante.

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

Dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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