



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08918.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de mayo 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 CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: Desde el día 12 de Julio, después de contratar un paquete ofertado por la mercantil, no podemos recibir llamadas en los terminales que no sean de #####. Se reclama en varias ocasiones pero no se soluciona.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Restablecer las llamadas entrantes; solicita me remitan el contrato telefónico; si no solucionan la incidencia, me permitan el cambio a otra operadora".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta: "Tras un estudio de la **reclamación**, con respecto a la avería en el servicio de voz asociado a las líneas ##### y ##### les informamos de que, con fecha 24/07/2021, la abonada notificó que, en dichas líneas, sólo recibe llamadas de números de #####, sin recibir las llamadas de números de otros operadores. Por parte de #####, se realizaron las gestiones técnicas necesarias, realizándose el 27/09/2021 la entrega de los duplicados de las tarjetas SIM de las líneas ##### y ##### para dar solución a la avería. No obstante, con fecha 24/09/2021, ##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### ##### y ##### por impago de las facturas emitidas en fecha 06/08/2021 y 06/09/2021". Al respecto, ##### ha realizado el ajuste de las cuotas de las tarifas contratadas para las líneas ##### y ##### como les detallamos a continuación: - Ajuste de 2,17 euros (impuestos incluidos) en la factura de fecha 06/08/2021, que consta

Comunidad de Madrid

Pendiente de pago. - Ajuste de 5 euros (impuestos incluidos) en la factura de fecha 06/09/2021, que consta pendiente de pago. - Ajuste de 3,83 euros (impuestos incluidos) en la factura de fecha 06/10/2021, que consta abonada. Dichos ajustes se han aplicado al importe que consta pendiente de pago en relación a las facturas de fecha 06/08/2021 y 06/09/2021 y, una vez abonado por parte de la titular, el resto del importe pendiente en relación a las cuotas de los servicios contratados para la línea ##### a las cuotas del televisor y a los consumos realizados, ##### reconectará los servicios suspendidos por impago. De esta forma, les detallamos a continuación los compromisos de permanencia adquiridos por #####: En la contratación inicial con fecha 09/07/2021, contrató una tarifa Pack Internet Fibra Indirecta VULA 100/100 + línea, en el número ##### llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato. En la contratación inicial con fecha 09/07/2021, adquirió para la línea ##### un televisor modelo TCL 32 Smart TV Android S615 HD negro, abonando un importe mensual de 5 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses. Tal y como solicita la abonada, se anexa el consentimiento otorgado por su parte y se procede a su envío a través de correo electrónico, para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. Grabaciones del consentimiento de la abonada, realizadas por parte de una entidad independiente, en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia a los efectos oportunos. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditada la devolución de facturas y, asimismo, puesto que la abonada está disfrutando de la promoción y del televisor comprometidos por #####, sin haber finalizado sus compromisos de permanencia en relación a la línea ##### habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que disponía en este sentido. Para finalizar, les notificamos que, tras los ajustes realizados, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 118,40 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 06/08/2021 y 06/09/2021, de las que adjuntamos copia para su conocimiento. En su escrito de fecha 27 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "se acuerde el pago de 377,34 € al ser una deuda cierta, vencida y exigible". 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, se puede constatar que durante el periodo julio y agosto del año 2021, el servicio prestado a la reclamante en virtud de contrato de telefonía fue deficiente, no dando cumplimiento la mercantil a la totalidad de los servicios contratados, por lo que se ha bonificado en facturas posteriores ese perjuicio. Asimismo, vista la reconvección de la reclamada donde acredita la prestación de servicio de telefonía contratada a excepción del periodo antes indicado y aportadas al expediente las facturas correspondientes, este Colegio Arbitral entiende que la reclamante debe abonar 377,74 € y con el abono efectivo de dicha cuantía por parte de la reclamante, esta podrá proceder a la extinción del contrato de servicio de telefonía sin penalización alguna y pudiendo portar las numeraciones contratadas. Por tanto, este Colegio Arbitral **DESESTIMA** las pretensiones de la reclamante y **ESTIMA** la reconvección planteada por la mercantil en la cuantía de 377,34 €.

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



Comunidad de Madrid

Si la fecha ya lo hubiera 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.

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.