

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 09348.8.2020**

**RECLAMANTE:**

**NIF**

**RECLAMADO:**

**CIF**

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

VOCALES:D? ####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS

DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.É inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la que durante un

mes estuvo reclamando que activaran el cambio de tarifa que realizó el 4 diciembre de 2020, sin conseguirlo tras varias reclamaciones con una pésima atención al cliente, e incidencias en el servicio de internet y TV. Solicita que le eximan del pago de la última factura ya que el importe era superior al acordado. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando que adeuda 248,46 euros de las facturas de enero y febrero de 2020.

La factura de enero por importe de 320,05 euros fue rectificada mediante abono realizado el 9 de enero de 2020 de importe 160,75 euros. Adjunta facturas y nota de abono. La parte reclamante contesta por escrito el 1 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, alegando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y declara que durante toda la incidencia no fue tratada como correspondería por parte del servicio de atención al cliente, que no ha recibido el abono mencionado por la empresa, y espera que le exoneren de la deuda.

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 aporta escrito en el que manifiesta que ya ha aportado todas las pruebas

necesarias y solicita la condonación de la deuda por no haber recibido los servicios contratados, mala gestión y trato recibido por la empresa. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el abono se

desconto de /a cantidad que la parte reclamante tenía pendiente de pago, de forma que la deuda queda reducida a 248,46 euros, cuya reconvenición solicita.

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 aporta escrito en el que manifiesta que ya ha aportado todas las pruebas

necesarias y solicita la condonación de la deuda por no haber recibido los servicios contratados, mala gestión y trato recibido por la empresa. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el abono se

desconto de /a cantidad que la parte reclamante tenía pendiente de pago, de forma que la deuda queda reducida a 248,46 euros, cuya reconvenición solicita.

## Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 pretensión de la parte reclamante al considerar que se produjo una incidencia al no activarse la promoción contratada por grabación, y facturarse el consumo y quedarse sin los servicios de internet y televisión. Que ante la falta de atención y solución de las incidencias por el servicio de atención al cliente, se considera justificado que la reclamante solicitara la portabilidad de los servicios, por lo que es improcedente y se anula el cargo por compromiso en tarifa de la factura de 1 de febrero de 2020. Asimismo se rectifica el importe de la factura de 1 de enero de 2020, que se encuentra pendiente de pago y refleja consumo, a la cantidad de 120 euros, considerando los servicios que no se prestaron y el periodo de tiempo, el importe de la cuota que se facturaba antes de la incidencia, y los cargos de canon digital por compra de dispositivos, que no constan reclamados. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 248,46 euros, debiendo abonar la parte reclamante 120 euros. NO ENTRAR A CONOCER de los daños personales por el tiempo perdido, ni de los daños profesionales, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 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.

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.



## 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 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.