



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09794.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 04/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

La árbitra designada entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con respecto al importe de las facturas emitidas desde el 08/07/2021 al 08/09/2021, así como con la factura YI21-##### de fecha 08/09/2021, por importe de 196,47 € (IVA incluido) emitida por la compañía reclamada, #####, #####. En la factura se incluyen los conceptos de penalización por permanencia y gastos de instalación relativos a la liquidación efectuada tras causar baja el día 3/09/2021 en los servicios contratados con fecha 08/05/2021 de fibra de 600MB, fijo TV, #####, PRIME asociado a las líneas ##### ##### y ##### y las líneas ilimitadas por una cuota mensual de 47,50 € (IVA incluido). La baja se justifica por el incumplimiento de ##### al no cumplir con el compromiso de mantener la oferta de cuota durante 12 meses, como se le indicó en la oferta comercial realizada por vía telefónica, sino únicamente por un periodo de 3 meses.

Convocada la audiencia escrita el 14/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, reiterando la solicitud de la grabación telefónica relativa a la oferta contratada con fecha 08/05/2021 de cuya indisponibilidad le informó la reclamada contestando a una petición previa.

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 mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que, de acuerdo con las condiciones contratadas por la

Comunidad de Madrid

En el servicio fijo con tecnología de fibra, la operadora incurre en un coste de 150 € que solo será repercutido en la factura del cliente en caso de que se dé de baja en el servicio de fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio. Dichos gastos se producen por las actuaciones técnicas, incluido el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos, en la central y en nuestros sistemas, así como por la propia actuación en el domicilio del cliente, motivo por el cual se incurre en una serie de costes que se subvencionan, si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en sus contratos, y por lo contrario, se facturan, como en el caso que nos ocupa, si no se cumple con dicho periodo. Consecuentemente, el cargo de instalación en fibra, cobrado en la factura emitida el 8/09/2021 es correcto, al solicitar la reclamante la baja antes del tiempo establecido.

Por otra parte, alega que la parte reclamante aceptó el paquete ofrecido por ##### el 08/05/2021 durante 3 meses.

Asimismo, añade que tras revisar las facturas generadas en la cuenta de la reclamante, han realizado dos abonos por importes de 46,46€ y 54,42€ (IVA incluido) correspondientes al recálculo de las facturas con fecha de emisión desde 8 de julio de 2021 a 8 de septiembre de 2021, en concepto de penalización descuento con permanencia y por la diferencia de cuota aplicada en esas facturas, tal y como consta en la factura YI21-F-####, de fecha 21/10/2021, por importe de 100,89 € (IVA incluido) que aportan como justificante y que la cliente ha recibido por transferencia bancaria, lo que la reclamante corrobora en correo electrónico enviado el 12/11/2021.

Por último, informa que la reclamante se encuentra al corriente de pagos con la compañía operadora reclamada y sin ningún servicio activo.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la solicitud presentada por la parte reclamante, ya que ha quedado acreditado que, con respecto a las facturas emitidas relativas al periodo de facturación comprendido entre el 8/07/2021 al 8/09/2021, la compañía reclamada ha efectuado un abono de 100,89 € (IVA incluido), que ha sido aceptado y recibido por la parte reclamante. Además, con respecto a la factura YI21-#### de fecha 8/09/2021, el importe correspondiente a la penalización por permanencia, que asciende a 46,46 € (IVA incluido), se ha aplicado correctamente, en base a las condiciones contratadas por la reclamante. Por último, en cuanto a la cuantía en concepto de gastos de instalación incluida en la citada factura YI21-####, ese importe es conforme a los servicios contratados por la parte reclamante en fecha 8/05/2021, según se desprende igualmente de la documentación que consta aportada al expediente el día de la vista.

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



Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.