



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09800.4 / 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 la factura YI21-##### emitida el 08/09/2021, por importe de 180,47 € por la parte reclamada, #####, que incluye, entre otros, el cargo por instalación de los servicios contratados por la reclamante con fecha 24/08/2021 y dados de baja el 5/09/2021, debido a los continuos problemas técnicos sufridos durante el proceso de instalación de equipos en su domicilio, con los consiguientes contratiempos en la conexión a internet, necesaria para que la reclamante pudiera teletrabajar desde su domicilio.

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 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 se hizo un abono de 0,50 € en relación al tiempo sin servicio sufrido por la reclamante y un abono de 10,92 € (IVA incluido) por el cargo de penalización descuento con permanencia aplicado en la factura de fecha 8/09/2021 objeto de controversia. El total del importe abonado, 11,43 € (IVA incluido) fue descontado de la facturación pendiente, de manera que la reclamante presenta un importe pendiente de pago de 169,04 € (IVA incluido) y cuya reconvención expresa solicita.

Por lo que respecta a los gastos de instalación de 150 € (IVA incluido) alega que, de acuerdo con las condiciones generales del contrato "por la instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que"

Comunidad de Madrid

De Fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio." En ese sentido, se justifica que dichos gastos se producen por las actuaciones técnicas, incluyendo 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. Es por este motivo que se incurre en una serie de costes que se subvencionan si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en sus contratos. Por el contrario, se facturan, como en la presente **reclamación**, si no se cumple con dicho periodo.

La reclamante añade asimismo que se han excluido los datos personales de la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubieran sido incluidos por #####.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto quedan acreditadas por la documentación aportada al expediente (entre otros, copia del correo electrónico enviado a la dirección del servicio de atención al cliente de ##### de fecha 30/08/2021) las interrupciones en el servicio alegadas por esa parte, de forma que, de acuerdo con lo estipulado en el Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la carta de derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la parte reclamada deberá indemnizar con una cantidad que, de acuerdo con el artículo 15 de la misma carta, se concreta en "cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta" al ser superior al promedio de facturación en los tres meses anteriores, que es inexistente.

En consecuencia, dado que la cuota mensual se estipuló según contrato en 86,25 € (IVA incluido), el importe a compensar a la reclamante, #####, asciende a 114,5 € (431,25 €: quíntuplo de la cuota mensual dividido prorrateado a 8 días con interrupciones de servicio -desde el alta del contrato el 25/08/2021 hasta la cancelación del mismo el día 2/09/2021 - menos los 0,5 € ya abonados por la reclamada). Por tanto, ##### **deberá anular la factura YI21-#### y emitir una nueva factura por importe de 54,54 €**, correspondiente a la diferencia entre 169,04 € reconvenidos y los 114,5 € de compensación a la reclamante, desglosándose convenientemente los conceptos de coste de instalación de servicio repercutido, consumos y compensación por interrupción del servicio sufrida por la reclamante.

Con respecto a la reconvenición de 169,04 € (IVA incluido) solicitada por la parte reclamada, **SE ESTIMA PARCIALMENTE** la misma en el sentido expuesto en el párrafo anterior, de forma que la reclamante deberá abonar el importe **de 54,54 € (IVA incluido)** en el momento en que ##### emita y comunique a esa parte la nueva factura por dicho importe.

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.



Comunidad de Madrid

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