

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11570.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 en la que solicita pagar sólo los terminales adquiridos, ya que el resto de gastos que le piden son de las facturas de febrero, marzo y abril en los que ya no tenía servicio, y los equipos ya fueron devueltos. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de octubre de 2022, en el que alega que *“una vez analizados los hechos en relación a la cuestión planteada queremos informarle que con fecha 2 de febrero de 2022 el Sr. [REDACTED] contacta con el servicio técnico para indicar que no disponía de servicio de internet y fijo. En este sentido comunicarle que antes de que finalizara el trabajo por parte del departamento técnico para el restablecimiento del servicio, se procede, a petición de D. [REDACTED] la desconexión de los servicios con fecha 17 de febrero de 2022 por portabilidad hacia otro operador.*

Por otro lado, informarle que se han emitido facturas rectificativas por importe de 45€, 362,09€ y 20€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por no devolución de equipo, cargo por permanencias y cargo por devolución de recibo respectivamente.

Asimismo, hemos realizado un abono por importe de 51,67€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de interrupción del servicio desde la notificación el día 2 de febrero hasta la portabilidad hacia otro operador el día 17 de febrero de 2022.

Los citados importes se han utilizado para aminorar la cantidad pendiente de pago en la cuenta cliente número [REDACTED]

Por último, informarle que el Sr. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 475,63€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en febrero y abril del 2022, 18 cuotas de 7€ y 36 cuotas de 2,50€ de la financiación de terminales y cuya reconvencción expresa le solicitamos.”

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el reclamante *"tiene un importe pendiente de pago que asciende a 484,60€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en febrero y abril del 2022, 18 cuotas de 7€ y 36 cuotas de 2,50€ de la financiación de terminales y cuya reconvencción expresa le solicitamos, aportamos facturas."*

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando las reiteradas llamadas a horas intempestivas que recibió requiriendo el pago de la deuda respondiendo que estaba dispuesto a pagar los terminales, pero insistían en su actitud. No está dispuesto a asumir costes de los que la empresa no quiere responsabilizarse, ya que perdieron su servicio y no le dieron una solución.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante y la reconvencción formulada por la empresa reclamada, al considerar que la parte reclamante ha justificado la devolución de los equipos por lo que la empresa anula la factura de 8 de abril de 2022 por importe de 290 €. La baja anticipada de los servicios está justificada ante la incidencia en la prestación del servicio de internet y fijo no solucionada, por lo que la empresa anula los cargos por penalización. De la factura de 22 de febrero de 2022 se consideran correctos los cargos de amortización de las cuotas pendientes de los terminales por importe total de 204 € y 5,11 € correspondiente a la parte proporcional de cuota de los servicios que reflejan consumo hasta la fecha de baja, por lo que la deuda de las mencionadas facturas se rectifica a la cantidad de 209,11 €.

En relación con la factura de 15 de febrero de 2022 por importe de 83,50 €, su importe se rectifica a la cantidad de 31,83 €, tras descontar el abono de 51,67 € de indemnización por interrupción del servicio de internet y fijo desde el 2 de febrero de 2022. Si la factura estuviera impagada la parte reclamante deberá abonar los 31,83 €, por lo que el importe final de la deuda sería de **240,94 €**, y si hubiera abonado la factura, se descontarán los 51,67 € de la deuda de 209,11 € debiendo abonar **157,44 €**.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Prevía 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.

Madrid, 14 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

