



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11573.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

“El 20 de septiembre de 2021, procedí a presentar reclamación formal frente a la entidad [REDACTED]. Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo con dicha entidad, procedí a presentar la oportuna reclamación en la oficina de consumo el pasado 21 de octubre de 2021. En dichas reclamaciones, manifestaba que había procedido a la devolución de las facturas correspondientes a los meses de julio y agosto de este año 2021 por importes de 141,60 € y 131,50 €, respectivamente. El motivo de la devolución no es otro que haberme encontrado sin servicio desde finales del mes de julio hasta finales de agosto-principios de septiembre.

Así mismo, a través del presente documento efectué una reclamación formal con respecto a la mala atención recibida por su parte y al nefasto servicio. Tras llevar muchos años con ustedes, no ha habido forma de que me solucionaran una supuesta avería, que ocasionaba no poder tener internet en mi domicilio durante más de 1 mes. He estado todo mi periodo vacacional realizando llamadas para intentar solucionarlo y no ha habido forma, con la consiguiente pérdida de tiempo, teniendo llamadas que duraban un desplazamiento en coche [REDACTED]. Además, dos miembros de mi familia que se encuentran en situación de teletrabajo han tenido que desplazarse a otros lugares durante todo ese periodo para poder desarrollar sus labores de trabajo. Todo ello figurará en su registro de llamadas recibidas y múltiples conversaciones.

Por todo ello, solicité además una indemnización en concepto de daños y perjuicios por la cantidad de 2.000 €, correspondientes al perjuicio ocasionado tanto a mí como a mi familia y debido al negligente servicio y atención recibida, habiendo estado perturbándome todas las vacaciones de verano, y habiendo impedido a mis familiares teletrabajar en mi vivienda pudiendo acreditar dicho extremo si fuera necesario por las personas que tuvieron que sufrir dicho perjuicio a la hora de desempeñar su trabajo, solicitando además que las facturas mencionadas sean condonadas por no haber existido servicio, siendo absolutamente inaceptable el giro de las facturas pretendiendo cobrar un servicio que no ha sido prestado”.

Comunidad de Madrid

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 reclamada** aporta escrito manifestando que reitera sus escritos de alegaciones de fecha 29 de octubre de 2021 y 11 de febrero de 2022, en los que manifestaba:

“Según consta en nuestros archivos, la avería que afectó al servicio de internet y TV de la línea [REDACTED] se registró el día 30/07/2021 y se reparó definitivamente el día 26/08/2021. Con anterioridad a la presente reclamación, el Sr. [REDACTED] interpuso esta misma reclamación ante nuestro Servicio de Atención al Cliente que procedieron al abono de 78,06€ correspondientes a la compensación por interrupción del servicio del día 9/08/2021 al día 26/08/2021, indemnización que se establece en el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, publicado en el B.O.E. núm. 131 de 30- 5-09 por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Por nuestra parte, hemos procedido al reintegro de 19,13€ + impuestos aplicados a la base imponible de 19,13€, correspondientes a la indemnización por interrupción del servicio (Internet + TV) entre el 30/7/2021 y el 08/08/2021 que no habían sido indemnizados previamente.

Con respecto a la impugnación de las facturas de julio, agosto y septiembre, queremos hacer constar que en la factura emitida el día 25 de julio de 2021 se cargan las cuotas mensuales y consumos realizados entre el día 10 de junio y el día 9 de julio de 2021, anteriores por tanto a la avería causa de esta reclamación. Con respecto a la factura emitida el día 25 de agosto de 2021, que se corresponde con las cuotas mensuales y consumos realizados del 10 de julio al 9 de agosto de 2021, sí estaría afectada por la presente reclamación, si bien no completa, a partir del día 30 de julio. Y con respecto a la factura emitida el día 25 de septiembre de 2021, correspondiente a las cuotas mensuales y consumos realizados entre el día 10 de agosto y el día 2 de septiembre de 2021, también estaría afectada en parte, del día 10 de agosto al día 26/08/2021.

Adjuntamos también las facturas impugnadas, así como las dos facturas de reintegro realizadas correspondientes a la indemnización por interrupción del servicio que se establece según el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, publicado en el B.O.E. núm. 131 de 30- 5-09 por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Finalmente, y en referencia a la indemnización por daños y perjuicios, les informamos que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda “MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE” en el párrafo 7º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje “Las indemnizaciones por daños y perjuicios”.

La **parte reclamante** manifiesta por escrito: *“adjunto documentos acreditativos de que me han introducido en ficheros de morosos EXPERIAN y ASNEF, motivo que desconozco ya que la entidad [REDACTED] es la entidad que me adeuda unas cantidades ya manifestadas a lo largo del presente proceso. Esta parte se reserva las acciones legales que pudieran corresponder por ello. Igualmente, indicarles que durante varios meses, la entidad [REDACTED] ha emitido facturas por pequeños importes de hasta 3 €, que esta parte ha procedido a su devolución, puesto que desconocemos el motivo por el cual continuaban emitiendo facturas dado que la relación comercial con esta parte finalizó al inicio de la presente reclamación (no dispone de las facturas, que deberán ser requeridas a la entidad)”.*



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN** de la audiencia, requiriendo a ambas partes para aportar documentación:

- El estado de pago/devolución de las todas facturas objeto de reclamación. En el expediente constan los recibos bancarios devueltos de las facturas por importe 141,60 €, 131,59 € y 88,14€.
- La empresa reclamada aporte las facturas emitidas con posterioridad a la de fecha 25 de septiembre de 2021, y en su caso, las correspondientes alegaciones.
- La empresa reclamada justifique la deuda por importe de 260,12 €, y especifique cómo se ha procedido al abono (si mediante transferencia bancaria o mediante descuento en la deuda) de los reintegros por importe de 78,06€ correspondientes a la compensación por interrupción del servicio del día 9/08/2021 al día 26/08/2021, y el reintegro de 19,13 € + iva correspondientes a la indemnización por interrupción del servicio (Internet + TV) entre el 30/7/2021 y el 08/08/2021.

La **empresa reclamada** aporta escrito de alegaciones de fecha 14 de abril de 2023, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que los recibos bancarios devueltos son de las facturas de julio, agosto y septiembre de 2021 por un importe total de 260,12 €, tras los descuentos aplicados por la empresa. Posteriormente se siguieron emitiendo facturas por el seguro y arrendamiento el 22 de junio de 2021 del dispositivo [REDACTED], con una cuota de 0 € mensuales al contratar [REDACTED], detalla las facturas emitidas entre el 25 de octubre de 2021 y el 25 de marzo de 2023, que se encuentran pendientes de pago y suman el importe total de 59 €. Al dar de baja el contrato en septiembre de 2021 se produjo una modificación en la cuota del arrendamiento del dispositivo móvil, que conforme al Anexo 1 de las Condiciones Generales del Contrato (adjunta copia) era de 3 € para clientes sin contrato de [REDACTED], y a partir del 29 de octubre de 2022 la cuota pasó a 2,25 € debido a la modificación de la legislación de consumo, que se informó en la factura de 25 de septiembre de 2022. Por otra parte, el reclamante disponía de un contrato de seguro móvil (póliza [REDACTED]) que dio de baja el 6 de septiembre de 2021, de manera que no se renovó para el año siguiente, pero al tratarse de una prima anual se pasaron al cobro las cuotas que faltaban por pagar del año en vigor de la póliza. Asimismo, alega que el dispositivo ha causado baja con penalización por baja anticipada del arrendamiento el 12 de abril de 2023, por lo que próximamente se emitirá factura por el importe de la penalización conforme a lo establecido en el contrato de arrendamiento de dispositivos. Finalmente, manifiesta que la deuda de 260,12 € ha sido cedida a empresas de gestión de cobro, y que el abono de 78,06 € y 23,25 € han servido para compensar parte de la deuda de las facturas de julio, agosto y septiembre de 2021, que inicialmente sumaban 361,33 €. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 319,12 €.

La **parte reclamante** aporta escrito el 5 de mayo de 2023 manifestando:

“PRIMERA.- Me opongo a la totalidad de las manifestaciones expuestas, toda vez que de las mismas no se aporta nada nuevo ni acredita nada, habiendo quedado acreditado que estuve sin servicio en las fechas indicadas de julio y agosto del 2021, y además pretendían cobrar el mes de septiembre cuando estaba dado de alta ya en otra compañía.

SEGUNDA.- Al respecto de la grabación que se aporta, lo único que acredita es la contratación del servicio, lo cual no se discute, pero en ningún caso queda acreditado que en caso de darnos de baja de la compañía tendríamos una penalización por el terminal adquirido, teniendo además en cuenta que la baja se produjo por el mal servicio y los daños causados, no por voluntad propia de esta parte, por lo que dicha grabación no puede servir en ningún caso, ya que no era conocedor de las condiciones de contratación, lo cual vulnera los derechos de los consumidores y usuarios y es totalmente abusivo.

Comunidad de Madrid

TERCERA- Me reitero en todo lo manifestado a lo largo del presente procedimiento, y solicito que se acuerde la anulación de las facturas correspondientes a los meses de julio y agosto de este año 2021 (por importes de 141.60€ y 131.59€, respectivamente), y se acuerde además la indemnización en concepto de daños y perjuicios por la cantidad de 2.000€ (DOS MIL EUROS), correspondientes al perjuicio ocasionado tanto a mi como a mi familia, debido al negligente servicio y atención recibida, habiendo estado perturbándome todas las vacaciones de verano, y habiendo impedido a mis familiares teletrabajar en mi vivienda (pudiendo acreditar dicho extremo si fuera necesario por las personas que tuvieron que sufrir dicho perjuicio a la hora de desempeñar su trabajo), solicitando además que las facturas mencionadas sean condonadas por no haber existido servicio, siendo absolutamente inaceptable el giro de las facturas pretendiendo cobrar un servicio que no ha sido prestado, y dejando por supuesto sin efecto las facturas de la penalización.”

Tras lo cual se reanuda la audiencia 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: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditado que tuvo una incidencia en la prestación del servicio de internet y fijo desde el 30 de julio al 26 de agosto de 2021. En consecuencia, la factura reclamada de fecha 25 de julio de 2021 por importe de 141,60 €, correspondiente al periodo de facturación del 10 de junio al 9 de julio de 2021, es correcta al ser anterior a la incidencia reclamada. Las facturas de fecha 25 de agosto y 25 de septiembre de 2021 cuyos periodos de facturación comprenden el periodo de duración de la incidencia reclamada por la falta de servicio de internet y hasta la fecha de baja de los servicios el 2 y el 6 de septiembre de 2021, han sido correctamente rectificadas por la empresa reclamada conforme con la indemnización que se establece en el art 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Por lo tanto, es correcta la deuda por importe de 260,12€ (361,33 € - 101,21 €) correspondiente a las facturas de fecha 25 de julio, 25 de agosto, y 25 de septiembre de 2021, que se encuentran pendientes de pago.

En cuanto a las cuotas facturadas en concepto de cuota de alquiler y seguro del dispositivo, son correctas conforme a las condiciones contractuales y la información contenida en la factura de fecha 25 de septiembre de 2022, acreditadas en el expediente, y no constando ninguna incidencia sobre el dispositivo. Por lo tanto, es correcta la deuda por importe de 59 € correspondiente a las once facturas emitidas entre el 25 de octubre de 2021 y el 25 de marzo de 2022, que se encuentran pendientes de pago y no ha sido desvirtuado por la parte reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la futura facturación de la penalización por la baja anticipada del contrato de arrendamiento del terminal móvil, al no constar en el expediente los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, desconociendo si la parte reclamante opta por devolver o no el terminal, y si se cumplen la condición 6.6 de las condiciones generales del contrato. Queda expedita la vía judicial y la posibilidad de formular solicitud de arbitraje.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidas las reclamaciones sobre indemnizaciones por daños y perjuicios de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, siendo el objeto de la reclamación la falta de prestación del servicio de internet de la línea fija, y en cualquier caso, no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, ni los daños laborales, quedando expedita la vía judicial.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de **319,12 €** (260,12 € + 59 €), correspondiente a las facturas pendientes de pago emitidas entre el 25 de julio de 2021 y el 25 de marzo de 2023), **que la parte reclamante debe abonar.**



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 10 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE

Firmado digitalmente por

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

ESARIAL

Firmado digitalmente por

[Redacted signature]