





## Comunidad de Madrid

que era imposible que me dieran el servicio, prometido, pues aún así, seguían diciéndome que lo estaban solucionando. Yo pagando durante estos meses sin poder teletrabajar, sin poder mis hijos hacer trabajos o ir a clases virtuales( que desde la pandemia se han normalizado), y sin poder localizarlos cuando estaban fuera de casa y pagando religiosamente mi factura sin tener servicio. Después de que al no ir correctamente el router que facilitan al hacer el contrato con ellos de telefonía y TV, después de dejarme sin servicio durante más de una semana sin TV, por un error suyo, me cambian el router pero durante 2 meses me cobran como si lo hubiera cambiado por gusto y no porque no funcionaba, después de que me dijeron que me enviaban un móvil( 20 días esperando el prometido móvil, que me fui de vacaciones y me lo tuvieron que enviar allí, y no fue el modelo que habíamos acordado, con la pérdida de tiempo, en llamadas, y perjuicios provocados por este motivo), yo seguí pagando religiosamente mis facturas, aunque no me dieran los servicios contratados ni facturados Después de tener que ponerme en contacto con la OCU, con el perjuicio económico por mi parte, para poder solucionar la estafa que me estaban intentando hacer contra mi persona, ya que me dijeron que no me iban a cobrar permanencia ya que no me estaban dando el servicio, pues finalmente me envían una factura con la referida permanencia. Y Después de iniciar con Vds., un convenio arbitral , ya que está gente quiere seguir cobrando por algo que no ha dado, me llamaron de una empresa de cobros y me enviaron hace unos días un correo, que adjunto, (ya que la documentación de todo lo anterior referido ya se la facilité, al hacer el registro en la Comunidad de Madrid ), en el que me dicen que solamente les debo 153,86 €, que he procedido a pagarlo hoy en la cuenta que hacen referencia (también adjunto el justificante bancario) y que espero que con esto se quede finiquitado y finalizado, el trámite con la empresa [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que hemos tramitado un abono de 138,24 € (impuestos indirectos incluidos). Esta cantidad, sumada al abono anterior de 281,76 € de fecha 30 de agosto de 2022, se corresponde con las permanencias incluidas en la factura de 1 de junio del mismo año, sirviendo para aminorar el importe pendiente de pago (adjuntamos copia de factura y abono anterior). En cuanto a la falta de cobertura, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que [REDACTED] desea ofrecer a sus clientes. Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante. Al respecto de los importes pendientes de pago, de 206,18 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a la Sra. [REDACTED], que éstos derivan del impago de parte de la factura de fecha de emisión 1 de junio de 2022."

En su escrito de 1 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a los conceptos "Penalización Descuento con Permanencia" y "Cargo por compromiso en tarifa" fueron abonados en su totalidad por importes 138,24 €, impuestos indirectos incluidos, y 281,76€, impuestos indirectos incluidos.

Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que dichas cantidades se emplearon para aminorar el importe pendiente de pago de esa misma factura a 206,18 €, impuestos indirectos incluidos, derivado de las cuotas de los servicios hasta su desactivación y a las cuotas pendientes del terminal financiado; y cuya reconvención expresa le solicitamos. Se adjuntan facturas. Por último, les comunicamos que los datos personales de la Sra. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de 12 de abril de 2023 refiere: "Una vez analizados los hechos que nos describe en su escrito y realizadas las comprobaciones oportunas, queremos poner en conocimiento





## Comunidad de Madrid

Dña. [REDACTED] que, con fecha 14 de marzo de 2023, hemos registrado el pago por transferencia de importe 153,86 €, impuestos indirectos incluidos.

Respecto a lo anterior queremos aclarar que, dicho importe, ha sido utilizado para aminorar el pago pendiente que figuraba en la cuenta de cliente [REDACTED] [REDACTED], de la cual era titular la Sra. [REDACTED], y que ascendía a 206,18 €, impuestos indirectos incluidos, como se ha informado en escritos anteriores, quedando tras estas gestiones un pago pendiente de 52,32 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa solicitamos a través del presente escrito. “

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, ambas partes refieren que no hay cobertura en la zona y por eso la reclamante no puede usar el servicio contratado, por lo que la reclamante se da de baja de la mercantil. La mercantil le devuelve los conceptos de “Penalización Descuento con Permanencia” y “Cargo por compromiso en tarifa”, quedando un importe pendiente del terminal adquirido y del consumo.

Ambas partes discrepan en la cuantía que falta por abonar, ya que la mercantil en su escrito de fecha 23 de febrero de 2023 refiere que la reclamante tiene un importe pendiente de pago de 206,18 €, y la reclamante aporta un e-mail de la mercantil de fecha 27/02/2023 en el que refiere tener un importe pendiente de 153,86 €.

**Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante la notificación recibida por e-mail de la mercantil solicitando a la reclamante, el abono del importe de 153,86 €, y el pago de dicho importe por la reclamante, se entiende resuelto el conflicto y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, aceptando que con dicho importe queda resuelto el conflicto y no pudiendo reclamar importe alguno más por este concepto.**

**Así mismo, SE DESESTIMA la reconvención de la mercantil, ya que no queda acreditado el importe solicitado de más que se reclama.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 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.





## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de abril de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL



