



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17113.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

D. [REDACTED] representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 20/11/2024: "Durante más de un año estuve sufriendo las deficiencias de los servicios telefónicos en mi domicilio, teniendo que recibir asistencia técnica en múltiples ocasiones, hasta que no pude resistir más la situación por los gravísimos problemas personales y profesionales que me estaban causando por no poder contactar conmigo o con mi familia. Me aseguré de la inexistencia de compromiso de permanencia y hasta uno de los técnicos de la compañía me aseguró una indemnización por todo el daño causado. No sólo no recibo esa compensación sino que me cobran una penalización indebida y, pese a algunas compensaciones económicas, pretenden aún cobrar la cantidad de 369,99€, por la no devolución del equipo, cuando estoy esperando instrucciones desde la portabilidad en el mes de marzo para proceder a ello sin que en ninguna de las ocasiones que las he reclamado hayan sido atendidas. Lo conservo en mi domicilio a su disposición para que lo retiren cuando lo deseen. La operadora ha reconocido siempre que era imposible la prestación de los servicios en mi domicilio con un mínimo de calidad, por lo que no se entiende que los haya cobrado en su totalidad y quiera, además penalizarme en lugar de indemnizarme". Solicitud: "La retirada del equipo de mi domicilio o, en su caso, que me permitan depositarlo en el punto limpio de mi localidad, así como la anulación de cualquier requerimiento de pago o de mandato de cobro, compensándome económicamente por todo el servicio pagado del que no he podido disfrutar durante todo un año".

La reclamante aporta:

- SMS intercambiados con el soporte técnico de la mercantil reclamada, de fecha 02.11.2023, 12.01.2024, 16.02.2024 y 22.02.2024.
- Reclamación presentada a través de la OMIC de Valdemoro: "Desde el verano de 2023 he estado soportando el servicio defectuoso que me ha prestado esta compañía. Sus propios técnicos, en distintas visitas, han podido comprobar la ausencia de cobertura en mi domicilio, siendo aconsejado por ellos mismos para que cambiara a otra compañía que tuviera otra infraestructura para recibir el servicio, anulándose el posible compromiso de permanencia por la imposibilidad de [REDACTED] de prestarlo. Uno de ellos, Vicente, se



Comunidad de Madrid

comprometió a indemnizarme por las molestias que me estaban causando, pero era inviable mantener la situación ... solicito la anulación inmediata de las últimas facturas emitidas y que se han devuelto a través del banco, especialmente la que contiene la mencionada penalización, así como una indemnización por el defectoso servicio recibido y que tanto me ha perjudicado a nivel personal y laboral”.

- Contestación de la mercantil reclamada a la OMIC de Valdemoro, de fecha 18.10.2024 en la que manifiestan que “... deseamos comunicarle que se ha procedido a emitir una factura rectificativa por importe de 232,97€ impuestos indirectos incluidos, en concepto de penalización descuento de permanencia y cargo por devolución de recibos, rectificando las facturas ZI24-000649333 y ZI24-000886926. El citado importe se va a descontar de la cantidad que mantiene pendiente de pago, en su cuenta cliente [REDACTED] 135693187, de forma que ésta queda reducida a 379,47€ impuestos indirectos incluidos, y cuya reconversión expresa le solicitamos”.
- Contestación de la mercantil reclamada a la OMIC de Valdemoro, de fecha 05.11.2024 en la que manifiestan que “deseamos comunicarle que con fecha 11 de noviembre de 2023 se procedió a emitir una factura rectificativa por importe de 96,80€ impuestos indirectos incluidos, en concepto caída de servicios por los días que ha tenido deficiencias en sus servicios. Adjuntamos factura rectificativa para sus correspondientes comprobaciones. Asimismo, hemos emitido una segunda factura rectificativa por el mismo motivo, de importe 9,60€ impuestos indirectos incluidos para completar los días que ha estado sin servicios hasta el momento de la baja definitiva. El citado importe se va a descontar de la cantidad que mantiene pendiente de pago, en su cuenta cliente [REDACTED] 135693187, de forma que ésta queda reducida a 369,88€ impuestos indirectos incluidos, y cuya reconversión expresa le solicitamos”.
- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 08.02.2024, período de facturación 08.01.2024-07.02.2024, por importe de 68,61€.
- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 08.03.2024, período de facturación 08.02.2024-07.03.2024, por importe de 283,84 €, en la que se le factura, entre otros conceptos, una penalización “descuento con permanencia” por importe de 176,0100 € + IVA.
- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 15.04.2024, período de facturación 15.03.2024-14.04.2024, por importe de 240€ (aparece saldo pendiente facturas anteriores 352,45€), conceptos “indemnización por equipo no devuelto TV” por 132,23€ + IVA e “indemnización por equipo no devuelto” por 66,12€ + IVA.
- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 08.04.2024, período de 08.03.2024-07.04.2024, por importe de 20€ (saldo pendiente facturas anteriores 352,45€), concepto “cargo por devolución de recibos”.
- Factura de abono emitida por la mercantil reclamada, de fecha 21.11.2023, que rectifica la factura emitida el 08.11.2023, por importe de -96,80€.

La empresa reclamada presenta escrito de 17/01/2025 en el que manifiesta que “En primer lugar, le indicamos que el 19 de octubre de 2024 se emitió un abono a favor de D. [REDACTED] por un importe de 232,97 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al cargo de penalización y de devolución de recibos presentes en las facturas emitidas el 8 de marzo y el 8 de abril de 2024. Asimismo, también se emitió el 5 de noviembre de 2024 un segundo abono a favor del Sr. [REDACTED] por un importe de 9,60 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a compensación por los días con interrupción de servicios. Dichas cuantías fueron utilizadas para aminorar los cargos pendientes de pago que figuraban a nombre de D. [REDACTED] quedando los mismos en 369,88 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconversión expresa le solicitamos, que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión desde el 8 de febrero de 2024... Asimismo, les comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].”



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta las facturas ya existentes en el expediente aportadas por el reclamante y añade:

- Factura de abono emitida por la mercantil reclamada de 19.10.2024 que rectifica la factura emitida el 08.03.2024, por importe de -232,97€.
- Factura de abono emitida por la mercantil reclamada de 15.04.2024 que rectifica la factura emitida el 15.04.2024, por importe de -9,60€.

El reclamante presenta escrito de 20/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y solicita "... se compense la deuda reclamada con el servicio defectuoso que he pagado en su totalidad hasta las dos últimas facturas que, como podrán observar tienen un consumo limitado por las dificultades en la comunicación por la falta de cobertura. Con la nueva compañía, no tengo problema alguno, por lo que debía ser problema de la instalación de [REDACTED]. Solicito igualmente que retiren el equipo de mi domicilio, concertando previamente el día y la hora".

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 empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 20/03/2025 en el que manifiesta que "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a las facturas reclamadas se verifica presentan consumos por lo que no es posible su anulación. Con respecto a los cargos Indemnización Equipo no Devuelto TV e Indemnización Equipo no Devuelto de la factura del 15 de abril, se ha procedido a su anulación mediante ajuste por importe de 240€. Ya no es posible la devolución de los equipos al estar fuera de plazo y con códigos caducados. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 129,88€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar el Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de febrero y 8 de marzo de 2024".

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 07/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando que "...anulando algunas cantidades requeridas anteriormente y exigiendo el pago de 129,88€, no pudiendo estar conforme, ya que el perjuicio que me ha ocasionado el servicio defectuoso de esta compañía es incalculable. [REDACTED] indica que había consumo registrado, como es natural, pero sólo de aquellas ocasiones en las que era posible establecer contacto, no durante todo el tiempo ni en todas las ocasiones en que lo he necesitado. He estado a punto de perder mi trabajo porque mi empresa no podía contactar conmigo por la falta de cobertura y el daño moral, como decía anteriormente, es incalculable y de difícil reparación... No solicito indemnización, pese a todo, sólo que compensen a nivel de factura con, al menos, dos tercios del importe que he tenido que pagar por el servicio defectuoso durante todo el tiempo que duró la avería (se vieron afectados los servicios de internet, televisión y telefonía móvil), restando el importe de las facturas pendientes. La cantidad resultante, puede ser ingresada en la misma cuenta de domiciliación de recibos".

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 11/04/2025 en el que se reitera en sus alegaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**,



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto la empresa reclamada no ha prestado un servicio adecuado, reconociendo que existían incidencias en el servicio que no se solucionan adecuadamente, ocasionando múltiples problemas al reclamante que se ve obligado a cambiar a otra compañía que sí le presta el servicio sin incidencias. Si bien la empresa reclamada ha procedido a anular las penalizaciones, los gastos de devolución de los equipos y de devolución del recibo, le reclama el importe de las dos últimas facturas del 8 de febrero y del 8 de marzo de 2024 por importe de 129,88€, de las que este Colegio considera procedente que el reclamante abone la mitad de la cantidad pendiente de pago para compensar la defectuosa prestación del servicio, es decir, 64,94€.

Se **desestima parcialmente** la reconvencción de la empresa, siendo el importe a pagar por el reclamante de **64,94€**.

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.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.