

## LAUDO ARBITRAL

3690 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX, XXX XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 26/10/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto. Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: durante el mes de mayo de 2015 ha tenido problemas de recepción y salida de llamadas en la línea XXX; incidencias que se han comunicado a XXX, sin que resuelvan el problema. Le han enviado técnico a su domicilio que dictaminaron el mal funcionamiento del router. Han cambiado el router sin que se resuelva. Ante su reclamación XXX ofreció descuentos en la cuota de línea (18,15 €) así como un 15% en la factura de julio/15 por el mal servicio prestado. Dichos descuentos no se han aplicado. Además XXX ha activado en sus línea móviles el servicio XXX, sin que lo haya autorizado. Ante ello se cambió de compañía. Solicita: la aplicación de los descuentos en las facturas de julio y agosto de 2015 y la anulación de una posible permanencia, de la cual no ha sido informada.

La parte reclamada manifiesta que: desde el departamento de Atención al Cliente se contactó con la Sra. XXX para revisar el producto Adsl en la línea XXX. En cuanto al descuento ofertado, informan que se ha aplicado un 15% en la factura de 01/08/15 sobre el servicio XXX. Han realizado además los siguientes abonos: 27,49 € en la línea XXX, que anula la cuota de Adsl de la factura de 01/08/15; de 9,99 € que anula el cargo en concepto de *megas* de la factura de 01/08/15. Ambos abonos se han descontado del importe pendiente que presenta la cuenta de la Sra. XXX por impago de las facturas de 01/08, 01/09 y 01/10/15, que adjuntan. Informan que, con fecha 13/11/2014, la Sra. XXX aceptó compromiso de permanencia de 18 meses asociados a las líneas XXX y XXX, por activación de una tarifa a precio especial. Aportan copia de los contratos. Puesto que dichos servicios fueron dados de baja el 1 y 9 de septiembre de 2015, por solicitud de su titular, se procedió a aplicar cargos de 46,98 € y 45,33 € en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso. El importe pendiente de pago por parte de la Sra. XXX es de 217,22 € cuya reconvención expresa solicitan.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante en lo relativo a la aplicación indebida, por parte de XXX del Impuesto del Valor Añadido a las penalizaciones derivadas del incumplimiento del plazo de permanencia pactado en el contrato, pues estas penalizaciones, por su naturaleza y función, no constituyen una prestación de servicios que dé lugar a la aplicación de dicho impuesto. En este sentido debe la empresa reclamada rectificar la factura de 01/10/2015, detrayendo el importe del impuesto aplicado sobre las precitadas penalizaciones.

En cuanto al resto de las pretensiones de la Sra. XXX **se desestiman** por cuanto se comprueba que XXX ha aplicado los abonos informados, de 27,49 € y de 9,99 €, en la factura de fecha 01/08/2015.

Consecuentemente, **se estima parcialmente la reconvencción** formulada por XXX. en la cantidad de **ciento noventa y siete Euros con diecinueve Cts (197,19 €)**; importe que deberá ser abonado por la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX, XXX y XXX.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la empresa reclamada.

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

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 26 de Enero de 2016  
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX