



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01787.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de septiembre de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en noviembre de 2017 tramitó la portabilidad a otro operador de la línea fija [REDACTED] los servicios los contrató el 25 de septiembre de 2017 con un compromiso de permanencia de 3 meses respecto del servicio de instalación de fibra, asumiendo una penalización de 130 euros (se adjunta copia del contrato). [REDACTED] le reclama en factura de fecha de 4 de diciembre de 2017 un importe de 72,82 euros en concepto de "Servicio Telefonía Básica", en factura de 10 de diciembre de 2017 por el mismo concepto un importe de 7,50 euros y en la factura de fecha 10 de enero de 2018 le cobran 82,33 euros, cargos que han sido retrocedidos al no estar conforme con los mismos ya que la portabilidad se ha realizado en el mes de noviembre de 2017. Solicita justificar de forma desglosada los importes reclamados, anular la facturación referida al ser ésta indebida al ser los servicios portados a otra compañía y, en su caso, rectificación de la penalización correspondiente al período proporcional de compromiso de permanencia no asumido y la no inclusión de sus datos en Registro de Solvencia Patrimonial.

La parte reclamada alega que el número [REDACTED] fue dado de baja tras recibir una solicitud de portabilidad con fecha 20 de noviembre de 2017, coincidente con la entrega de los equipos en tienda por parte de la reclamante. El alta del servicio a través de FIBRA ÓPTICA se produjo con fecha 19 de octubre de 2017, fecha que se tiene en cuenta al aplicar el compromiso adquirido por el cliente, y asumido de 130 euros durante un periodo de 3 meses. Formulan reconvencción por importe de 162,65 euros por una deuda correspondiente a las facturas de diciembre de 2017 (2), y enero de 2018.

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 reclamante no comparece a la audiencia. La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone reitera en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid



Comunidad de Madrid

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 reclamante por cuanto, revisadas las facturas y el contrato aportados de la línea fija [REDACTED] correspondiente a una línea de Fibra óptica que **se dio de alta el 19-10-2017 (contrato de 25 de septiembre de 2017)** con el contrato Fusión + Fútbol y un paquete Premium Extra con promoción de 4 cuotas gratis, línea que se dio de **baja con [REDACTED] el 20-11-2017** por portabilidad a otro operador, cargándole cuotas de abono de la línea hasta el 20-11-2017, según factura de 10-12-2017 (factura de 4 de diciembre por periodo comprendido del 18 octubre 2017 al 17 de noviembre de 2017 por importe de 72,82 euros (IVA incluido) y factura de 10 de diciembre por el periodo comprendido del 18 de noviembre al 20 de noviembre del 2017 por importe de 7,50 euros). No se le ha cargado importes por la no recuperación de equipos al haber realizado la entrega el 20-11-2018, si se le ha cargado en factura de 10-01-2018 el **coste de instalación de fibra 82,33 euros** al no cumplir el plazo de 3 meses de **permanencia**, cuantía correspondiente al coste de alta de instalación de la fibra que en el caso del cliente fue a coste cero a cambio de una **permanencia de 3 meses**, dado que la línea se dio de baja antes del cumplimiento de dicha permanencia, se procedió a emitir una **factura posterior a la baja cargando la parte prorrateada** de la cuota de alta inicial. Estimándose que la facturación por parte de [REDACTED] es correcta y constando pagadas las tres facturas impugnadas, queda saldada la deuda de la línea fija [REDACTED], no procediendo realizar ningún tipo de devolución a la parte reclamante por parte de [REDACTED]. La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL