



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04116.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de febrero 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: El 18 de noviembre de 2015 solicita por internet la portabilidad de sus líneas móvil finalizada en "595" y fija a [REDACTED]. Por circunstancias cancela esa portabilidad el día 24 de noviembre de 2015 por teléfono, dentro de los catorce días que marca la Ley. [REDACTED] no realizó gestión o instalación alguna. Desde esa fecha empresas de recobro le reclaman 108,90 euros en concepto, según ellos, de instalación y activación de línea de fibra óptica, aunque no realizaron instalación alguna. Ha informado desde esa fecha a la empresa que las cantidades son indebidas, pero no han solucionado el asunto y le han incluido en ficheros de insolvencia patrimonial.

Solicita anulación de los importes reclamados, cancelación de sus datos en archivos y exclusión de los mismos, además que se sancionen estos hechos.

La empresa mediante escrito de fecha 24 de octubre de 2017 manifiesta que el cargo reclamado de 108,90 euros corresponde a la subvención al cliente de los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de fibra óptica, solicitando la interesada la activación del servicio con fecha 18 de noviembre de 2015 y su cancelación el 27 de noviembre del mismo año.

Solicitan que se abone el importe pendiente de pago mencionado.

La reclamante presenta escrito de fecha 22 de noviembre de 2017 reiterando el contenido de las anteriores.



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 reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la contratación fue on line y que llamó por teléfono el 24 de noviembre de 2015 para cancelar la portabilidad, habiendo sido solicitada la misma el 14 de ese mes, y hubiera sido importante que la empresa aportase grabación de esa solicitud. No ha habido gestión ni desplazamiento técnico para instalación, tampoco entrega de router. Le dijeron que la fecha prevista de alta era el 26 de noviembre. Le incluyen en listados de morosos.

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito de fecha 29 de enero de 2018 para este acto de audiencia reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la solicitante y DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa, debiendo anular ésta, la cantidad total de 108,90 euros-pendiente de pago- correspondiente al importe de la factura emitida el 22 de diciembre de 2015 por el concepto de " cargo por gestión de alta [REDACTED] fibra".

La reclamante realiza en fecha 18 de noviembre de 2015 contrato de servicio de comunicaciones a través de fibra óptica, en la tienda [REDACTED] " on line". Se registra dicho pedido por la empresa reclamada y se informa por escrito a la solicitante, tal y como consta documentado, que la fecha reservada para la instalación de fibra es el 26 de noviembre de 2015.

Manifiesta la reclamante que con fecha 24 de noviembre de 2015 realiza su desistimiento por teléfono a la empresa reclamada y en consecuencia su voluntad de que no se produjese ninguna visita técnica al domicilio con la finalidad de instalar la citada fibra óptica.

La empresa no desvirtúa dicha manifestación y tampoco aporta boletín de actuación técnica, o justificante de entrega de router u otros equipos que justifique el cobro del cargo reflejado en la factura de referencia.

Se considera a la reclamante al corriente de pagos con la entidad reclamada, debiendo realizar cuántas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de insolvencia patrimonial y de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se " sancionen " estos hechos, al carecer este Órgano Arbitral de competencia sobre dicha materia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL