



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04378.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de diciembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el pasado mes de enero se realiza la portabilidad a favor de la compañía reclamada a través de la página web, aceptando inicialmente la contratación de fibra de 50 megas, línea móvil 250 minutos y 2 gigas para posteriormente contraofertarle [REDACTED] y de nuevo [REDACTED] que acepta por 36 euros y sin penalización.

El problema surge, porque el primer mes [REDACTED] ya le cobra la cantidad de 41 euros, reclamando al aplicar importes superiores a los pactados y no haciendo caso a sus requerimientos el segundo mes también se incumple, por lo que cambia definitivamente de operador. Ahora la empresa le exige de penalización 114,48 euros.

Solicita la anulación de las cantidades exigidas en concepto de penalización, absteniéndose de reclamar por este concepto en lo sucesivo.

La cancelación de cualquiera de sus datos de carácter personal que obren en sus ficheros, comunicando dicha cancelación a las empresa.

La compañía manifiesta en fecha 1 de agosto de 2018 que el cargo reclamado (124 euros) corresponde a subvención de coste de gestión e instalación del servicio. El cliente solicita la activación del servicio con fecha 8 de enero de 2018 y solicitó la cancelación del mismo el día 19 de marzo de 2018.



El reclamante señala en fecha 17 de septiembre de 2018 que la Operadora no menciona que la baja del servicio es motivada por incumplimiento de las condiciones y no aporta la grabación de la oferta.

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 ya tenía fibra y solo le cambiaron el router. Nunca fue informada de la penalización.

Ha devuelto los equipos y aporta impresión de los mensajes, confirmando recepción de los mismos por parte de la empresa.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de noviembre de 2018 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** la pretensión del solicitante, desestimando la reconvencción formulada por la empresa.

La compañía debe **anular la cantidad total de 114,48 euros** correspondiente al cargo reflejado en la factura emitida el 15 de abril de 2018 por "*instalación de fibra*" ya que el reclamante manifiesta que no se produjo ningún tipo de instalación, y la empresa no aporta boletín de actuación técnica o similar, que desvirtúe esta manifestación.

El reclamante acredita haber entregado los equipos.

Se considera al reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo realizar ésta cuantas acciones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

