



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05847.0 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado:

En Madrid, a 13 de enero de 2023, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

VOCALES:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del COLEGIO OFICIAL DE 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: Se contratan servicios de telecomunicaciones en marzo del 2021, fijando una serie de condiciones que han resultado incumplidas por la mercantil. Se aplica 123,97 € por coste por instalación y 198,40 € de penalización que no se informó de su existencia por la mercantil. Por parte de la empresa de recobros que actúa en nombre de la mercantil reclamada se recibe correo electrónico instando al abono de la supuesta cantidad pendiente.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Se proceda a la anulación de la cantidad aplicada en concepto de coste por instalación en su integridad y del cargo de penalización o, en su defecto, sustituyéndola por otra proporcional al resto de contrato pendiente de cumplir (Importe 322,37 €)". En su escrito de 23 de agosto y de 28 de diciembre de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ##### , le comunicamos que con fecha 29 de marzo de ##### aceptó un contrato con una permanencia de 12 meses por descuento aplicado y una instalación gratuita siempre que el servicio de fibra estuviera activo al menos 12 meses. Teniendo en cuenta lo anterior y tras verificar que las líneas ##### y ##### se portaron el 24 de enero de 2021 y las líneas ##### y ##### fueron portadas el 26 de enero de 2021, el cargo por instalación de fibra y de penalización descuento con permanencia de la factura ##### es correcto.

Aprovechamos para informarle a la ##### que consta un importe adeudado de 433,45 €,

Comunidad de Madrid

impuestos indirectos incluidos,

en su escrito del 5 de diciembre de 2022, refiere lo siguiente: "Tras revisar los hechos planteados en su escrito, hemos verificado en nuestros sistemas que con fecha 29 de marzo de 2021, la ##### tramitó la activación del paquete ##### One Ilimitada con servicio de Fibra 600Mb, beneficiándose de un descuento adicional en la cuota durante 12 meses a cambio de un compromiso de permanencia en ##### por el mismo periodo de tiempo.

Asimismo, y tal y como se le indicaba en su contrato firmado electrónicamente, cuya copia adjuntamos a este escrito para su verificación, y citamos textualmente: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio".

En este sentido, hemos revisado la facturación emitida y le confirmamos que la misma es correcta, quedando aplicadas las condiciones pactadas.

En base a esto, informamos a ##### que a día de hoy su cuenta cliente ##### número ##### se encuentra desactivada y presenta un saldo pendiente de pago de 433,45€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura de fecha emisión 1 de febrero de 2022, y cuya **reclamación** expresa le solicitamos. Adjuntamos también a este escrito copia de la factura reclamada para su verificación.

Finalmente, les comunicamos que, a día de hoy, la ##### ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluida por #####."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º Que el contrato se realizó el 31 de marzo de 2021 y se dio de baja el 24 y el 26 de enero de 2022.

2º Se aplicó un coste de 123,97 € por instalación y 198,73 € de coste de penalización, impuestos indirectos no incluidos.

3º En el documento de la mercantil se refiere que tanto el coste por instalación como la penalización que se solicitará en caso de darse de baja antes del 31 de marzo de 2022 y del 8 de abril de 2022, es una parte proporcional a la fecha en la que se diera de baja de la misma.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y debe abonar a la mercantil la parte proporcional de los 13 meses de los 24 meses que se tenían que haber cumplido, y que asciende a la cuantía de 211,50 €, impuestos indirectos incluidos.

Asimismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en el importe reconvenido en la cuantía de 211,50 €. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante al número de cuenta aportado por la mercantil.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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.