



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08511.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### 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.

, 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: Se tenía un servicio contratado con ##### que englobaba fibra, móvil y TV desde marzo de 2020. En diciembre de 2020 se intenta trasladar mis servicios de fibra, móvil y TV contratados con ##### del domicilio anterior al nuevo. No se informa de que si una solicitud de cambio de domicilio de los servicios conlleva la baja de los mismos por ausencia de infraestructura de ##### en la nueva dirección, esto supusiera una penalización por incumplimiento de permanencia. Se da como opción la baja de los servicios sin penalización según grabación. El día 21 de diciembre se llama para tramitar la baja y la operadora me notifica que la baja conlleva una penalización por permanencia de 204,59 € que se cobra en la factura de diciembre y posteriormente otra de 363,86 € en la factura de febrero de 2021 que no se abona.

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 en expediente y solicita: "reembolso de la penalización cobrada en la factura de diciembre 2020 de importe 204,59 € y anule la deuda pendiente de febrero de 2021 de 363,86 €". En su escrito de fecha 05 de octubre de 2021 se ratifica en lo anterior y añade: "Únicamente reembolsaré de buena fe, si procede, los 8,18 € que corresponde al consumo móvil efectuado durante ese mes y una vez anulada la penalización". En su escrito de fecha 13 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "#####contrató con fecha 7 de marzo de 2020 un descuento de fidelización"

Comunidad de Madrid

Asociado al servicio ##### One Ilimitada Súper (Fibra 600 MB) y a un compromiso en el servicio de 12 meses. Puesto que dicho servicio ##### fue dado de baja con fecha 26 de enero de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió automáticamente a la aplicación de un cargo de 300,71 € (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Deseamos informar a la ##### que presenta una cantidad pendiente de pago de 372,04 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura emitida en febrero de 2021 y cuya reconvención expresa solicitamos. En su escrito de fecha 6 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "no se podían prestar servicios de fibra en la nueva dirección facilitada, pero sí de ADSL, servicio que no fue aceptado por #####".

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la mercantil envió con fecha 14/06/2021 "las condiciones para el cambio de domicilio", entre las cuales no estaba recogida la posibilidad de que la empresa no tenga infraestructura para su suministro en el nuevo domicilio. En su escrito de fecha 6 de abril de 2022, la mercantil refiere: "Revisando en nuestros sistemas, que no se podían prestar servicios de fibra en la nueva dirección facilitada, pero sí de ADSL, servicio que no fue aceptado por #####". Por todo lo cual, este Colegio Arbitral entiende que la mercantil no podía suministrar el servicio que la reclamante necesitaba y dicho supuesto no se informó junto con el resto de las condiciones enviadas a la reclamante. La baja de los mismos no es como consecuencia de un cambio de operadora sino de un cambio de domicilio en el que es imposible seguir manteniendo los mismos por una falta de infraestructura de la empresa que lo suministra. Por ello, ESTIMAMOS PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe:

- 1º Abonar a la reclamante el importe de 204,58 € descontando el importe de 8,18 € (relativo al consumo del móvil efectuado), haciendo un total de 196,84 €.
- 2º No solicitar a la reclamante la cantidad de 372,04 € de la factura del mes de febrero de 2021.
- 3º Excluir a la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en la que pudiera estar inmersa.

Asimismo, se desestima la reconvención solicitada 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 a 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.



Comunidad de Madrid

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.