

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 08666.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, 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 en la que solicita que le devuelvan los 3 € que le han cobrado de mas respecto de lo que contrató, que no le cobren ninguna penalización por cambiarse de compañía, que le devuelvan todo lo que ha pagado por una fibra Optica inexistente desde que empezó su contrato en enero de 2021, y que se disculpen por escrito por el engaño respecto a la fibra y por el mal trato recibido.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que conforme con el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales, se comunicó a la titular en la factura de 15 de junio de 2021 y mediante correo electrónico enviado el 28 de junio, la modificación de las condiciones contractuales y el derecho a darse de baja sin penalización. Ha tenido aplicada correctamente la fibra que figura en el contrato de 13 de enero de 2021, y se realizó el 30 de abril de 2021 un abono de 19,76 € por diferencia de cuota. La reclamante mantiene una deuda de 7,08 €, sobre la que formula reconvencción por la cuota del terminal a plazos del terminal HUAWEI.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 18 de septiembre de 2021, alegando en síntesis que no le comunicaron el cambio de tarifa por correo electrónico, sino en forma letra pequeña de la factura, que no leyó, le parece impresentable que facturaran mal desde el principio y tardaran dos meses y medio en realizarle el abono tras las múltiples reclamaciones que tuvo que realizar, no tiene ninguna deuda y ha enviado para probarlo el recibo pagado en septiembre de 2018 que es el que reclaman. No le instalaron fibra sino cable coaxial, y su nuevo operador tuvo que realizar la instalación de la fibra, y envíe fotografías donde se ve la conexión del router, por lo que reclama que contrató y pagó fibra y le instalaron cable coaxial.La parte reclamante aporta escrito el 29 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le han facturado 150 € por instalación de la fibra y ha devuelto el recibo, no le enviaron el contrato, la penalización máxima que le informaron era de 69,42 €, y no disponen de un correo electrónico para poder reclamar.

Comunidad de Madrid

Con fecha 6 de noviembre de 2021 la parte reclamante aporta el boletín de actuación de la compañía O2 en el que consta que la instalación era cable coaxial, del que se da traslado a la empresa reclamada. Breve

ante OEA

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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que no

sabe calcular el valor del fraude cometido por la empresa al haberle instalado cable coaxial en lugar de fibra óptica, y que ha recibido llamadas amenazantes para que pague la deuda diciendo que el arbitraje ya había sido resuelto. La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, formulando

alegaciones en relación con la oferta contratada, las facturas emitidas y rectificadas, abono realizado, la tecnología utilizada para facilitar el servicio de fibra, habiéndose suministrado en todo momento la velocidad de fibra contratada sin que conste ninguna incidencia notificada al respecto, las penalizaciones facturadas son por el incumplimiento del compromiso de permanencia de 12 meses en el servicio, y por los gastos de instalación que se producen por las actuaciones técnicas, incluido el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos, en la central y en los sistemas, así como por la propia actuación en el domicilio del cliente, costes que se subvencionan, si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en su contrato, y por lo contrario, se facturan, como en el caso que nos ocupa, si no se cumple con dicho periodo.

Finalmente formula reconvenido sobre la deuda por importe de 254,24 € por el impago de las facturas de 15 de septiembre de 2021 y 15 de marzo de 2022. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la oferta se contrató con un compromiso de permanencia durante el cual se debían mantener las condiciones contractuales, por lo que la empresa debe abonar a la parte reclamante los 3 € de la cuota incrementados en la factura de 15 de agosto de 2021. No procede ningún abono por la cuota de la fibra, al no constar ninguna incidencia ni reclamación sobre las condiciones de la prestación del servicio contratado, ni la parte reclamante ha aportado documentación que acredite que la empresa ofrece diferentes servicios con precios distintos.

En relación con los cargos de penalización e instalación de fibra de la factura de 15 de septiembre de 2021, la empresa reclamada debe anularlos al considerar justificada la baja anticipada de los servicios, ante las sucesivas incidencias en el importe de la cuota facturada incumpliendo la oferta contratada. Asimismo, la empresa debe anular la factura de 15 de marzo de 2022, por importe de 20 € del cargo por devolución de recibo. En relación con la deuda de 7,08 €, por la cuota del terminal a plazos del terminal HUAWEI, se

considera abonada de acuerdo con la documentación aportada por la parte reclamante, que no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenido formulada por la empresa reclamada, debiendo

abonar la parte reclamante 32,60 € correspondiente a la cuota del servicio y el consumo no incluido en la tarifa.



Comunidad de Madrid

Se compensan los 3 € que debe abonar la parte reclamada con los 32,60 € de la deuda de la reclamante, de manera que la parte reclamante debe abonar la cantidad de 29,60 € a la empresa reclamada. manent
att Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepcidn de la notificacion del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tridunal

Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento de! Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 17 de mayo de 2022

En caso de incumplimiento de! Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 17 de mayo de 2022