



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09428.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 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 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** que puede resumirse en: Se cobra penalización por una instalación de línea que nunca tuvo lugar al aprovecharse la existente y el motivo del cambio de compañía fue no recibir el servicio contratado.

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 el expediente, y manifiesta que solicita la anulación inmediata de cualquier penalización, ya que no se hizo ninguna instalación (ni siquiera me estaban prestando el servicio de fibra), así como el ajuste de la última factura al servicio realmente prestado, indemnizado por los días que estuve sin servicio.

En escrito de fecha 5 de noviembre de 2021, se ratifica en lo anterior.

En su escrito de fecha 29 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "En el momento de darme de alta me cortan el servicio con la excusa de una supuesta deuda existente y que tuve que pagar para que reactivaran el servicio. Para obtener los servicios de calidad que me habían prometido tenía que pagar más por ello. No puedo acceder al portal de ##### para poder descargar las facturas. Solicito la devolución de los importes cobrados indebidamente y no justificados de 15,69 € y 252,13 €, así como el ajuste de la factura de julio de 2021 a los días de consumo efectivo, ya que la baja efectiva se produjo el día 08/07/2021 pero cobraron la mensualidad completa."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "En primer lugar, y con relación al cargo de instalación, le indicamos que tal y como figura en las condiciones contractuales en el apartado 9 Instalación de los servicios. Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra ##### incurre en un coste de ciento"

Comunidad de Madrid

Cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por ##### y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del **plazo** establecido en las Condiciones Particulares. Transcurrido el periodo acordado con el Cliente en las Condiciones Particulares, si continúa activo el Servicio de Fibra, ##### renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al Cliente. En este mismo orden, debemos indicar que el ##### permitió la instalación del servicio de fibra el 18 de marzo, cursando baja del mismo a día 7 de julio de 2021.

Respecto a lo anterior, permítannos informarles que, dependiendo de las características técnicas del edificio, entre otros parámetros, el servicio de Fibra que comercializa e instala ##### puede ser con tecnología FTTH o HF#####la tecnología HFC la conectividad desde el punto de derivación al Cablemodem del Cliente se hace mediante cable coaxial, es decir, el último tramo de conexión, siendo el resto realizado mediante cableado de fibra óptica.

Expuesto lo anterior, le comunicamos que la instalación con cualquiera de estas dos tecnologías no supone una modificación contractual.

Por otro lado, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que ##### aceptó un descuento del 25% sobre su cuota mensual, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses.

Puesto que dicho Servicio ##### fue dado de baja, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 90,81 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

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, no se pueden constatar las manifestaciones del reclamante sobre el incumplimiento del contrato con respecto a los servicios suministrados por parte de la mercantil. Sí se puede constatar que la instalación se realizó en el domicilio de la reclamante, se prestó el servicio y que se dio de baja antes de terminar el periodo de permanencia. Por ello, este Colegio Arbitral desestima las pretensiones de la reclamante al entender que la instalación se realizó por la mercantil y se prestó el servicio.

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 hubiera efectuado.



Comunidad de Madrid

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.