



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09682.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 16 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD" , 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 lo siguiente: el reclamante, como titular de la línea ##### realizó una **reclamación** a la operadora que había contratado, aunque finalmente desistió dentro del **plazo** reglamentario al no aceptar la portabilidad solicitada, lo que le obligó a contratar un número nuevo. Además, le reclaman indebidamente 166,06 euros por los perjuicios, sin haber recibido hasta la fecha respuesta alguna. Solicita que se le remita una copia de la grabación de la contratación y, en caso de existir, que se prorratee el compromiso según los días que restaban con remisión de la factura para su abono. También solicita que se abstengan de incluir sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial mientras se resuelve el presente asunto.

La parte reclamada alega que los servicios fueron activados con fecha 10 de agosto de 2020 y desactivados a petición del titular con fecha 19 de agosto de 2020, por lo que la facturación emitida con fecha 1 de septiembre de 2020 corresponde a las cuotas y cargos de cancelación correspondientes a los servicios contratados. Que el cargo aplicado de Instalación de Fibra, el cual tal y como consta en la cláusula número 9 de las condiciones generales de contratación: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra ##### incurre en un coste de ciento 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". En las condiciones particulares de su contratación se indica: "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". También se realiza un cargo de Penalización Descuento con Permanencia ya que al contratar los servicios y promociones con ##### aceptaba un compromiso durante 6 meses. Al haberse desactivado los servicios sin haber permanecido el tiempo indicado, automáticamente se produjo el cargo correspondiente, siendo estos cargos correctos y no procediendo su anulación.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que solicitó la baja de todos los servicios dentro del **plazo** y con los efectos establecidos en el artículo 102 de la Ley de Consumidores, ejerciendo el desistimiento. Cualquier cargo efectuado, aun constando en las condiciones generales del contrato, contraviene el tenor de lo dispuesto en la Ley de Consumidores, que indica en sus artículos 73 y 76 que el mismo no tendrá consecuencias económicas para el consumidor. Solicita que se anulen todas las reclamaciones económicas de la operadora.

La parte reclamada manifiesta que se ha procedido a generar un abono por importe de 166,06€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por instalación de fibra y de penalización por descuento con permanencia correspondiente a la factura de fecha de emisión del 1 de septiembre de 2020, anulando el importe en la cuenta ##### Además, la ##### ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de acuerdo con las últimas alegaciones presentadas por la empresa reclamada de fecha 3 de agosto de 2021, acordando el abono por importe de 166,06€ impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por Instalación de Fibra y de Penalización Descuento con Permanencia correspondiente a la factura de fecha de emisión del 1 de septiembre de 2020, anulando el importe en la cuenta #####, y excluyendo a la ##### de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

En consecuencia queda, asimismo, anulada la reconvencción solicitada por la reclamada.

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.

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

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.