



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09877.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 20/09/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el importe de 150,5 € de la factura YI21-#####, emitida el 15/08/2021 por #####, #####U., filial de la empresa reclamada, #####, #####, relativa a los cargos en concepto de instalación de fibra y de penalización por no cumplir compromiso de permanencia, puesto que esta operadora no cumplió la promesa que le confirmó el comercial, con el que contrató telefónicamente el 30/07/2021 el alta de los servicios con ##### de asumir cualquier gasto que conllevara el cambio de operadora, incluida la penalización por no permanencia. Por ese motivo el 3/08/2021 solicita justificadamente, -según manifiesta-, baja en la compañía reclamada, y devuelve la factura YI21-##### antes citada al entender que no procede que se le aplique cargo alguno pues considera que no ha incumplido el contrato suscrito verbalmente con #####.

Convocada la audiencia escrita el 21/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, solicitando además que se adjunte al expediente copia de la grabación telefónica de la contratación efectuada en julio de 2021 con el comercial de #####.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que con fecha 30/07/2021 el reclamante contrata oferta de portar las líneas móviles y fijas a ##### - cuyo justificante adjunta al expediente -, en el que no aparece oferta para abonar los cargos emitidos por otro operador. Confirma asimismo la activación del servicio de línea fija y fibra a la espera de la portabilidad con fecha 2/08/2021 y la tramitación de la baja total el 3/08/2021, por lo que el cargo reclamado de 150 € (IVA incluido), corresponde tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio".

Comunidad de Madrid

"subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de fibra óptica, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato". Consecuentemente, la factura YI21-#####, emitida el 15/08/2021 por un importe de 150,50 € (IVA incluido), es correcta y no procede abonar a la parte reclamada cantidad alguna. Al contrario, añade que la entidad bancaria en la que esa parte domiciliaba los pagos ha devuelto la factura, por lo que solicita expresamente reconvencción por el citado importe de 150,50 €.

Con fecha 29/06/2022 y 15/07/2022, envía nuevas alegaciones en las que reitera lo expuesto en el párrafo precedente y, con respecto a la grabación telefónica, expone que si bien no consta grabación alguna del 30/07/2021, sí figura grabación del 2/08/2021, así como contrato firmado electrónicamente, en los que se le informa acerca del coste de instalación de fibra y de que ##### no se hace cargo de penalizaciones de otros operadores. A pesar de lo alegado, la operadora no aporta fichero de la citada grabación.

Por otro lado, eleva la cuantía reconvenida a la cantidad de 275,47 € (IVA incluido) al incluir los importes de las facturas de fechas 15/04/2022, 15/05/2022 y 15/06/2022, correspondientes estas tres últimas a nuevos servicios contratados por el reclamante.

Celebrándose la audiencia escrita el 21/07/2022, las partes fueron citadas en tiempo y forma; acordando el órgano arbitral suspender la sesión y la emisión del correspondiente Laudo para trasladar las alegaciones presentadas por #####, parte reclamada, con fecha 15/07/2022, a la reclamante y requerir a aquélla la grabación de fecha 2/08/2021 a la que hace alusión en sus alegaciones así como copia del contrato del que derivan las facturas cuyas cuantías reconviene, por un total de 275,47€ (IVA incluido).

Con fecha 28/07/2022 la parte reclamada presenta grabación del 2/08/2021 y la documentación requerida, incluyendo el contrato firmado telemáticamente por el reclamante con fecha 17/03/2022 y facturas emitidas hasta el 15/07/2022.

El reclamante, tras la suspensión de la vista, no ha presentado nuevas alegaciones.

Tras lo cual, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE las pretensiones de la parte reclamante por cuanto de la documentación aportada al expediente queda acreditado que, por un lado, la parte reclamante solicitó la baja del primer contrato celebrado el 30/07/2021 con la operadora reclamada en el **plazo** de desistimiento que le otorga la normativa aplicable al haberse realizado a distancia (por vía telefónica), por lo que no procede el cargo por penalización de permanencia incluido en la factura YI21-#####, de fecha 15/08/2021. Por otro lado y con respecto al cargo de gastos de instalación, dado que con fecha 17/03/2022 se ha perfeccionado un nuevo contrato entre el reclamante y la operadora reclamada, no corresponde en **EQUIDAD** solicitar unos gastos de instalación de la infraestructura que sirve para ofrecer, en la actualidad, los servicios de telefonía contratados por #####, cliente reclamante. En consecuencia, la operadora ##### deberá proceder a anular la factura número de referencia YI21-#####, por importe de 150,5 € (IVA incluido). La compañía reclamada deberá asimismo excluir los datos del reclamante de cualquier fichero de información sobre solvencia patrimonial en el que la misma operadora los hubiera incluido. Por lo que respecta a la reconvencción solicitada por la parte reclamada por importe de 275,47€ (IVA incluido) debe DESESTIMARSE en lo referente a la cuantía de 150,5 € por los motivos.



Comunidad de Madrid

Facturas emitidas en abril, mayo, junio y julio de 2022 correspondientes a nuevos servicios contratados por #####, que deberá abonar al corresponder a consumos realizados derivados de la nueva contratación de servicios de telefonía con la operadora reclamada, siempre y cuando el reclamante no acredite su pago mediante el justificante bancario oportuno. La parte reclamada deberá excluir los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en los que, en su caso, los hubiera incluido.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.