



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11731.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que después de realizar la portabilidad, devolvió la factura por importe de 373,70 euros, en la que se incluía una penalización indebida, al no existir compromiso de permanencia, como la propia compañía reconoce. Le informaron que le cobraban por la supuesta instalación de la línea que en ningún momento tuvo lugar, ya que aprovecharon la que tenía en su domicilio, no siendo necesario instalar nada. Solicita la anulación de la penalización o cargo, ya sea por una permanencia de la que no había compromiso o por una instalación no realizada.

La parte reclamada alega que realizaron un abono de importe 176,36€, impuestos indirectos incluidos, en concepto del cargo por penalización descuento con permanencia, generado en la factura emitida con fecha del 8 de julio de 2021. Cabe agregar que dicho abono se ha gestionado en la cuenta cliente #####, de la cual es titular #####, sirviendo para minorar el importe que consta pendiente en 197,33€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de los servicios de telecomunicaciones prestados hasta la fecha de su solicitud de baja y cargo de instalación de fibra, emitidos en el citado recibo, cuya reconvención expresa solicitamos. En otro orden de ideas, ponemos en su conocimiento que el cargo reclamado de 150€, impuestos indirectos incluidos, corresponde, tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de Fibra Óptica particulares", a que ##### 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. Puesto que dicho servicio se activa con fecha 12 de agosto de 2020 y se desactiva de forma definitiva el pasado día 30 de junio de 2021, al haber solicitado la ##### dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación del citado cargo que es correcto. Asimismo, les comunicamos que los datos personales de ##### han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubieran sido incluidos por #####.

La parte reclamante manifiesta que, según carta recibida por ##### con fecha 15 de diciembre de 2021, tengo pendiente una deuda por importe de 197,33€ en concepto de servicios de telecomunicaciones prestados hasta la fecha de su solicitud de baja y pago de instalación de fibra. Quiero comunicar que ##### en ningún momento realizó ninguna instalación de fibra en mi vivienda. En mi vivienda ya estaba toda la instalación de fibra montada por mi anterior empresa de telecomunicación (#####). Cuando los instaladores de ##### fueron a mi domicilio, me dijeron que no hacía falta ninguna instalación nueva, ya que se podría aprovechar la misma instalación ya instalada por #####. Es por lo que no estoy de acuerdo en pagar el coste de instalación de ##### que me reclaman por la instalación. Pero sí estoy de acuerdo en pagar la cuota correspondiente al último mes de servicio.

Comunidad de Madrid

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, habiendo sido acreditado por la reclamada la información sobre el coste de instalación, recogida en las condiciones generales del contrato, es correcto repercutir dicho cargo (150 euros, impuestos incluidos) en la factura, al haberse dado el reclamante de baja dentro del **plazo** de 12 meses estipulado en las condiciones particulares, se activa el servicio con fecha 12 de agosto de 2020 y se desactiva el 30 de junio de 2021, y no habiendo acreditado la reclamante tener ya instalada la línea, **la reclamada debe abonar**, tras la **anulación por la reclamada de 176,36 euros**, impuestos incluidos, en concepto de penalización descuento con permanencia, **un total de 197,33 euros** correspondiente a la factura de 8 de julio de 2021.

El Órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.