



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01607.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Penalización y cargo por instalación:

En Madrid, a 11 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: En septiembre de 2020, el reclamante refiere contratar con [REDACTED] los servicios de fibra, telefonía móvil y telefonía fija para su vivienda habitual en [REDACTED]. A mediados de mes, un técnico llegó a su domicilio con los aparatos y después de 7 horas de intentar conectarlos y que funcionaran correctamente, se fue del domicilio indicando que en un plazo máximo de 24 horas tenía que funcionar todo porque él no podía dar de alta en ese momento el decodificador y los aparatos. Desde el 18/09 al 28 /10, llame el 10 ocasiones al Servicio de Atención al cliente comunicando múltiples incidencias al no haber conexión wifi ni funcionar la aplicación de TV como se puede acreditar en el extracto de factura que se adjunta. En [REDACTED] no le dan ninguna solución de la incidencia por lo que a finales de octubre, se da de baja el servicio contratado y cambia de operadora. En la siguiente factura, [REDACTED] cobra una instalación de fibra que no había realizado porque la existente en mi casa seguí siendo de [REDACTED] y una penalización por un aparato que supuestamente no había devuelto. En 2021 le dieron de alta en el ASNEF y lleva desde entonces intentando solucionarlo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Baja de la pretendida deuda a mi nombre en ASNEF y anulación de la factura por una pretendida instalación de fibra no realizada en mi domicilio".

En su escrito de 13 de marzo de 2023 refiere:" Tras haber realizado una lectura de las alegaciones manifestadas por [REDACTED] se pone de relieve la no mención ninguna, ni se prueba igualmente, de que el servicio fue correctamente dado. Lo único que realiza, y, que ya se mencionó en los hechos que dieron lugar a este arbitraje, es una afirmación de que el día 21 de septiembre de 2020 se realizó una instalación de Fibra. Lo que vine a manifestar en el resumen de los hechos que dio lugar a este arbitraje es que la instalación de la Fibra no se dio correctamente, por lo que nunca se llevó a cabo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

adecuadamente el servicio. Es decir, aunque se llegase a instalar la Fibra nunca llegó a funcionar, ni la fibra, ni la televisión. Derivado de ello, esta parte intentó en multitud de ocasiones solucionar la problemática existente con dicha instalación. Al comprobar que [REDACTED] no realizaba ninguna solución sobre este tema, esta parte no tuvo más remedio que dar de baja el servicio contratado y realizarlo con otra operadora. Cuestión que ocasionó bastantes perjuicios, ya que en aquel momento me encontraba realizando mi jornada laboral mediante teletrabajo. Actualmente en mi domicilio, y según el técnico de la operadora que vino a instalar la nueva fibra, en mi domicilio sólo se encontraba la fibra de [REDACTED] y no de [REDACTED]. No se llegó a instalar ninguna red propia de [REDACTED]. A raíz de dicha contratación con la nueva operadora, esta parte recibió distintas comunicaciones en las que se establecían que se iniciarían acciones legales contra esta persona, además de haberme sido incluida en ficheros de morosos de manera indebida, lo que puede suponer la vulneración de mi derecho al honor, reservándome cualquier tipo de acción judicial para la defensa de dicho derecho. Y solicita: Por lo tanto, solicito a [REDACTED] que, declare que nunca existió servicio dado y prestado en mi domicilio y, que por lo tanto, no se llegue a facturar ni pretender el cobro de ningún servicio presuntamente dado, en concreto, que se anule la factura n.º [REDACTED], por importe de 190,08 €.

En su escrito de fecha 18 de mayo de 2023 solicita: "Anulación de factura de 190,08 € que [REDACTED] reclama por un servicio no prestado".

En su escrito de 11 de septiembre de 2023 refiere: "Esta parte tiene que hacer mención sobre el servicio contratado y el cuál nunca fue operativo, como se ha mencionado en los anteriores escritos que han dado origen a este procedimiento.

Como puede verse a través de la factura n.º [REDACTED], que se encuentra aportada en el expediente de referencia, no aparece reflejado ningún tipo de consumo. En ella podemos comprobar cómo no se hizo ninguna llamada con el fijo ni existe consumo alguno de la televisión, puesto que la fibra nunca fue colocada correctamente, por las complicaciones que fue indicadas por el técnico de [REDACTED]. No existió nunca instalación efectiva de fibra, no dando nunca servicio por la misma. Ni servicio telefónico, ni de internet ni de la Televisión.

Es por eso, que esta parte no entiende cómo es posible que se esté intentando cobrar la cantidad de casi 200 € cuando no existió instalación real o consumo alguno que justificase dicha factura. [REDACTED] está tratando de cobrar un servicio que nunca se dio, dando origen a una deuda que es inexistente. Así se puede comprobar en su propia factura en la que no existe consumo alguno.

A raíz de dicha factura, a esta parte se la ha incluido en el fichero de morosos, produciéndole una serie de perjuicios frente a compañías terceras.

A día de hoy existe en la vivienda contratada otra compañía, [REDACTED], sin embargo, esta parte no puede adjuntar contrato de la misma por tanto que fue contratado telefónicamente y no dispone del contrato.

En las contestaciones que ha realizado [REDACTED] a este órgano omite totalmente a propósito pronunciarse sobre la instalación de fibra. Únicamente se ha limitado a mencionar la contratación del servicio, la supuesta instalación y la baja que procedió a hacer esta parte debido a que no funcionaba ninguno de los servicios que se habían contratado. No existe ninguna prueba fehaciente por parte de [REDACTED] de que la instalación fuese correctamente instalada. Al contrario que esta parte, que arroja las explicaciones sobre la factura de [REDACTED] en la que se refleja el ningún consumo de ninguno de los productos.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED], le comunicamos que con fecha 21 de septiembre de 2020 consta realizada la instalación de Fibra en su domicilio al igual que el servicio de TV con un decodificador, tal y como se verifica en las incidencias comunicadas para este último servicio en relación a la opción del “servicio 7 últimos días”.

Asimismo, confirmar a [REDACTED] que el servicio de TV con decodificador solo es compatible si existe una instalación de Fibra.

De igual modo, informar a la [REDACTED] que en el contrato firmado mediante certificado digital se incluía el concepto “Permanencia Descuento Fidelización 12 meses” y también se detallaba: “Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] 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”.

Por esto, notificar a [REDACTED] que los cargos “Penalización Descuento con Permanencia” y “Cargo por Instalación de Fibra” emitidos en la factura 8 de diciembre de 2020 son correctos.

En este sentido, al respecto de los importes pendientes de pago de 190,08 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de diciembre de 2020. Por último, les comunicamos que los datos personales de [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de fecha 21 de abril de 2023 refiere: “En primer lugar, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono 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 con fecha 21 de septiembre de 2020 se realiza la instalación del servicio de fibra asociado al alta en nuestra compañía de la línea [REDACTED] aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses.

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 12 de noviembre de 2020, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de los cargos de 123,97 € y de 26,07 € (impuestos no incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

Por último, informarle que [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 190,08 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en diciembre del 2020 y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Le comunicamos que [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º el reclamante refiere que se le instaló la fibra, pero que nunca funcionó y se realizaron numerosas llamadas a la mercantil desde el 18 de septiembre de 2020, y en más de 9 ocasiones.

2º La mercantil refiere que la instalación se realizó pero no manifiesta dato alguno de si se realizó o no correctamente y de si el reclamante llamó en reiteradas ocasiones



Comunidad de Madrid

solicitando el correcto funcionamiento de la instalación.

3º Se aporta por el reclamante documento de las numerosas llamadas a la mercantil desde el 18 de septiembre hasta el 29 de octubre e inclusive en el día varias veces.

4º En la factura n.º [REDACTED] no se hizo ninguna llamada con el fijo ni existe consumo alguno de la televisión.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, teniendo en cuenta las únicas pruebas aportadas al expediente, son las numerosas llamadas del reclamante a atención al cliente y la ausencia de consumo en los productos, ya que no hay contestación alguna por la mercantil, sobre la instalación de fibra y de que la misma fuese correctamente realizada y usada.

Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe anular el “Cargo por instalación de fibra” y la “Penalización por descuento de permanencia” de la factura n.º [REDACTED], ya que el reclamante tuvo que abandonar la compañía por causas no imputables a él.

Así mismo, la mercantil, debe sacar de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar inmerso.

Se DESESTIMA la reconvencción solicitada por la mercantil, en el importe de 190,08€, impuestos indirectos incluidos, al entender, que tanto “Penalización Descuento con Permanencia” y “Cargo por Instalación de Fibra”, no pueden ser imputables al reclamante la baja anticipada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.