



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10842.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]
[REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: que, según manifiesta el reclamante, tenía un servicio contratado con la reclamada con un año de permanencia desde el 7 de julio pero a partir del 19 de julio no tuvo más servicio de internet, tras poner varias incidencias sin ninguna solución, enviaron cuatro técnicos diferentes a su casa pero no lograron darle servicio nuevamente por lo que decidió prescindir del contrato y pasarse a otra compañía, le dijeron que no le cobraban el servicio pero lo cobraron y sanción de permanencia. Solicita el recalcule de la factura [REDACTED] donde le cobran 32,39 euros sin descontarle los 20 días que estuvo sin el servicio desde el 10 de julio, nunca más tuvo el servicio. Eliminar la factura [REDACTED] donde le cobran penalización, instalación y de nuevo el internet que no tenía.

La parte reclamada alega que han tramitado un abono de 53,53€ (impuestos indirectos incluidos). Esta cantidad se corresponde al abono de la cuota de fijo y fibra entre el 19 de julio y el 19 de agosto del presente, sirviendo para aminorar importe pendiente de pago. En cuanto al cargo de instalación de fibra, de 150€ e incluido en la factura de 8 de septiembre de 2022, queremos informar que su facturación viene recogida en las Condiciones Generales de Contratación, apartado 9, así como en las Particulares, en caso de baja anticipada antes de 12 meses o promoción superior. En las mismas Condiciones Particulares se recoge también el compromiso de Permanencia de 42,27€ incluido en la misma factura (se adjunta Contrato, Condiciones y facturas). En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 255,51€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a

Comunidad de Madrid

la Sra. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de agosto y 8 de septiembre del presente. Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

La parte reclamante manifiesta que adjunta todas las pruebas escritas, correos y audios por el cobro de una factura completa sin descontar los días que estuvo sin servicio, por los daños y perjuicios ocasionados y por cobrarme una penalización injusta, ya que no tenían derecho al no prestar el servicio e incumplir repetidamente, con técnicos que mandaban y nunca tenían solución. Quiero que se cobre lo justo por los días que realmente tuve el servicio y eliminen la factura de penalización.

La parte reclamada manifiesta que con fecha del 1 de noviembre de 2022 se ha procedió a realizar un abono de un importe de 53,53€, impuestos indirectos incluidos, que se corresponde a la factura de fecha de emisión del 8 de agosto y 8 de septiembre de 2022, en concepto de cuotas de la línea fija y por la falta de utilización de la fibra, que aminoro el importe pendiente de la Sra. [REDACTED]. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. Por otro lado, les comunicamos que [REDACTED] dispone de distintas vías para la formalización de un contrato, pudiendo ser mediante un contrato firmado presencialmente en cualquier distribuidor autorizado al efecto, mediante una grabación de voz o, como es en el caso de la Sra. [REDACTED], mediante la firma de aceptación por SMS. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. En este sentido, queremos informarle que una vez revisada la facturación correspondiente generada en la cuenta cliente de [REDACTED] de la Sra. [REDACTED], estamos en disposición de afirmar de que son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden tanto en lo relativo a los consumos realizados, como a los costes aplicados a los mismos, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarificados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos. Además, en la documentación adjunta, le informamos que en el apartado 9 "Instalación de los Servicios" de las condiciones generales de contratación, las cuales adjuntamos, se indica: Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra [REDACTED] 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 [REDACTED] 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, [REDACTED] renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al cliente. Asimismo, en las Condiciones Particulares, las cuales adjuntamos, se indica: 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. En otro orden de ideas, queremos informar a Dña. [REDACTED] que su Cuenta Cliente [REDACTED] presenta una cantidad pendiente de pago de 255,51€, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos. Adjuntamos copia de la facturación pendiente para su comprobación. Asimismo, les comunicamos que, a día de hoy, la Sra. [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por [REDACTED].

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparece 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, acreditada la falta de servicio y dándose por bueno el abono realizado por la empresa reclamada, por importe de 53,53€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura de fecha de emisión del 8 de agosto y 8 de septiembre de 2022, en concepto de cuotas de la línea fija y por la falta de utilización de la fibra, se acuerda **anular los cargos por los conceptos** aplicados en la facturas de fecha 08/09/2022, referente al cargo por **instalación de fibra, 123 euros**, impuestos indirectos no incluidos, y el importe de **34,93 euros**, impuestos indirectos no incluidos, en concepto de **penalización de permanencia, total 192,27 euros, impuestos indirectos incluidos**, toda vez que la reclamada reconoce, abonando una cantidad compensatoria por este concepto, la falta de disponibilidad del servicio durante un tiempo, **debiendo el reclamante pagar por el resto de conceptos facturados, por importe de 33,24 euros, impuestos indirectos incluidos**.

Estimar Parcialmente la reconversión solicitada por la empresa reclamada, en la cantidad de 255,51€, impuestos indirectos incluidos, **debiendo la reclamante abonar 33,24 euros, impuestos indirectos incluidos**, importe resultante de anular el cargo por instalación de fibra y penalización de permanencia en la factura de fecha 08/09/2022, ante la falta de servicio por la compañía.

La empresa reclamada procederá, en su caso, una vez hecho el pago, a realizar los trámites necesarios para **excluir** al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Firmado digitalmente por
[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Firmado digitalmente
por [Redacted Signature]