



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11551.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Cargo por instalación de fibra:

En Madrid, a 01 de junio 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: Refiere el reclamante que en el mes de julio de 2022 se contrata una tarifa de 35 € con [REDACTED] y en noviembre de 2022 se sube la tarifa a 42 € y estando disconforme con dicha subida, se espera a que termine la permanencia (15 de febrero) con la mercantil, para irse a otro operador, lo cual ocurre el 17 de febrero y realiza la portabilidad. El 26 de febrero recibe un cargo de [REDACTED] por importe de 157,54 € que según le explica la mercantil es un cargo asociado a los gastos de instalación y que el reclamante refiere que no le informaron en ningún momento al darse de baja.

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 por escrito en el expediente y solicita: "que se me envíe la grabación donde se contrató la oferta ya que no se hizo en papel sino por teléfono y que se retire el cargo de 157,54 €".

En su escrito de 9 de diciembre de 2022 se reitera en lo anterior.

En su escrito de 26 de marzo de 2023 se reitera en su reclamación y manifiesta: "Sigo insistiendo en que cuando contraté el servicio vía telefónica no se me informó de la penalización por costes de instalación, ni tampoco en el momento de solicitar la baja. Lo que nos comentaron fue que no teníamos permanencia de ningún tipo y por tanto podíamos hacer la portabilidad hacia otra compañía sin coste alguno, es por eso que desde un principio solicitamos la grabación de la llamada, negándose [REDACTED] a aportarla. Además insisto en que no se me envió para firmar ningún contrato por escrito donde aceptara dichas condiciones. Bajo mi punto de vista las pruebas que aporta [REDACTED] no son válidas porque no aparece mi firma. Sigo solicitando a [REDACTED] que demuestre que se me ha informado de dicha penalización aportando la grabación telefónica que realizan cuando haces una contratación vía Call Center donde se escuche que me leen las condiciones por gasto de penalización y yo las acepto, o bien, si indican que enviaron el contrato para firmar electrónicamente, que aporten el debido justificante de mi firma electrónica. Si no disponen de dicho justificante y se demuestra que no se

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

me informó sobre dicha penalización, solicito que dejen de reclamarme una deuda que no aplica”.

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 el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al concepto “Cargo por Instalación de Fibra emitido en la factura 22 de febrero de 2021, es correcto, según el contrato firmado mediante certificado digital el 3 de agosto de 2020, el cual se anexa. Asimismo, informar a D. [REDACTED] que en el contrato mencionado se detalla: 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, recordar al Sr. [REDACTED] que se instaló el servicio de Fibra el 4 de agosto de 2020 en su domicilio y se desactivó el 18 de febrero de 2021, sin cumplir los 12 meses indicados.

Con respecto a la grabación de voz solicitada indicarle que en estos momentos no ha sido posible localizar grabación de la llamada que corresponde a las condiciones asociadas al contrato realizado, si bien, aportamos contrato firmado de forma digital como se indica anteriormente.

A día de hoy consta un importe pendiente de pago en nuestros sistemas de 157.54 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura devuelta en el mes de febrero de 2021 informar a D. [REDACTED], que para el pago del importe pendiente cuya reconvencción expresa le solicitamos”.

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

1º Las condiciones y el contrato aportado por la mercantil no están firmadas por el reclamante.

2º El reclamante refiere haber realizado la contratación por grabación y la mercantil refiere no disponer de la misma.

3º La firma de la contratación digital no aparece el reclamante Don [REDACTED] sino otra persona distinta.

VF-Info: [REDACTED] cód. Doc. Id. [REDACTED]. Has solicitado la portabilidad de la línea: [REDACTED] a tu operador [REDACTED] con fecha prevista 10/08/2020. Para aceptar esta portabilidad responde SI a este SMS o entra en este link adjunto y pulsa Aceptar. [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) Si tienes alguna duda responde AYUDA. (Enlace valido 144 horas).

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA

HASH SHA-512 DEL ENVÍO:

4º El reclamante refiere haber llamado en reiteradas ocasiones y ser informado de no tener permanencia pero que no le informaron el tema de la instalación.

Precios vigentes en la fecha de contratación. 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. Los equipos que te hemos entregado para prestarte los servicios pueden estar en régimen de venta, alquiler o cesión.



Comunidad de Madrid

5º En la factura solicitada por la mercantil de fecha febrero además del cargo por instalación (123,97 €) también hay consumo (33, 57 €) hasta la baja de la compañía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante la documentación aportada al expediente, no queda acreditado que la mercantil informará de las condiciones de la contratación, ya que esta se hizo por teléfono, mediante grabación telefónica, la cual, no se aporta al expediente y los documentos aportados no están firmados por el reclamante y en la firma digital no aparece el reclamante.

Por todo ello, se **ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante que no debe de abonar el cargo por instalación (123,97 €), quedando exento de dicho pago.

Así mismo, se **ESTIMA PARCIALMENTE** la reconvención de la mercantil en el importe de 33, 57 €, al ser el importe del consumo realizado de la factura del mes de febrero hasta su baja.

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.

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 de 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 a principio.

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