



Comunidad de Madrid

WLAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11766.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida con el cargo por instalación de fibra, puesto que desistió del contrato dentro del plazo de los 14 días. Solicita la anulación de la factura y ser excluida del registro de morosos.

La **empresa reclamada** aporta escrito al que adjunta copia del contrato y de la factura, alegando que *"el día 12 de agosto de 2021 realizó la contratación del paquete de servicios [REDACTED] (Fibra 300Mb) con unos descuentos asociados durante 12 meses y un compromiso con nuestra compañía del mismo período. Asimismo, le informamos lo descrito en las condiciones particulares de contratación remitidas a Dña. [REDACTED]: "Por la instalación del Servicio [REDACTED], [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 [REDACTED] dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio." Expuesto lo anterior, ponemos en su conocimiento que los servicios de fijo, fibra y televisión se instalaron en el domicilio de la Sra. [REDACTED] el día 13 de agosto de 2021. Estos se cancelaron, a petición de la titular, el día 20 de agosto de 2011, antes del compromiso de 12 meses adquirido, por lo que el Cargo por Instalación de Fibra que aparece en la factura de fecha de emisión 22 de agosto de 2021 es correcto. Por otro lado, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 150,68 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar a la Sra. [REDACTED], que éstos derivan del impago de la factura de fecha de emisión 22 de agosto de 2021."* Asimismo, manifiesta que se han excluido los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre solvencia patrimonial en el que se hubiera incluido.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que

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** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que *"en primer lugar aclarar que el trámite de alta de los servicios de fibra conlleva solicitud de permisos en las centrales y*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

cableados, instalación de equipos y cableados en domicilio de cliente, etc. Por lo que teniendo en cuenta lo anterior y una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 12 de agosto de 2021 Dña. [REDACTED] acepto un contrato con [REDACTED] el cual activaba el servicio de fibra con una instalación gratuita siempre que este servicio estuviese al menos 12 meses el servicio activo, por lo que el "Cargo por Instalación de Fibra" reflejado en la factura [REDACTED] es correcto. Aprovechamos para recordarle a Dña. [REDACTED] que consta un importe adeudado de 150 € impuestos indirectos incluidos y cuya reconvencción expresa solicitamos, el cual corresponde al concepto indicado."

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado la solicitud expresa de la reclamante para que comenzara la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento, ni que le hubiera informado, antes de quedar vinculada contractualmente, de la posibilidad de tener que abonar un importe por gastos de instalación en caso de que solicitara expresamente el comienzo de la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento, y posteriormente ejerciera en plazo su derecho a desistir del contrato celebrado. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la factura reclamada de fecha 22 de agosto de 2021 por importe de 150,68 €, que refleja el cargo por gastos de instalación.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 150 €, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

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