



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00947.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 8 de noviembre de 2024,- solicitan portabilidad de [REDACTED] durante este proceso, [REDACTED] les hace una contraoferta en la que mejoraba las condiciones de su contrato vigente y por ello deciden considerar la misma y seguir con sus servicios.

[REDACTED] les informa que, tienen un plazo de 14 días para ejercer su derecho de desistimiento sin incurrir en ninguna penalización, pero [REDACTED] alega incumplimiento contractual y quieren cobrarle 150 euros, como penalización.

La cantidad de 149,58 euros corresponde al concepto de instalación de fibra óptica, y esta instalación no se realizó, ya que disponían de este servicio con [REDACTED] y nunca los dispositivos móviles se utilizaron con su red.

Asimismo indican que devolvieron el router y decodificador en plazo y condiciones adecuadas, según indicó la empresa, por lo que consideran que la cantidad reclamada por [REDACTED] es injustificada y abusiva.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 1 de marzo de 2024, comunica que la usuaria contrató en fecha 8 DE NOVIEMBRE DE 2023, un combinado [REDACTED] (fibra 1Gb), aceptando un compromiso de permanencia de doce por los servicios contratados y por la instalación de fibra.

Puesto que dicho servicio [REDACTED] se dió de baja el 14 de noviembre de 2023 se aplica un cargo de 0,16 € en concepto de penalización por incumplimiento del cargo de permanencia y 149,58€ en concepto del cargo de instalación de fibra.

Como gesto comercial, se tramita un abono de 01,16 €, e informan que la reclamante tiene pendiente de pago la factura emitida el 22/11/23 por importe de 150,00 euros.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 7 de junio de 2024, reitera sus anteriores alegaciones, haciendo mención a que en la página 5 del contrato suscrito, se informa de que caso de desactivación de los servicios antes de los 12 meses, la reclamante incurriría en el coste de 150 €.

Solicitan reconvenición expresa sobre la cantidad pendiente de pago, correspondiente a la factura emitida el día 22 de noviembre de 2023, por importe de 150 euros.

EL RECLAMANTE presenta alegaciones por escrito el día 24 de junio, por las que reproduce íntegramente las que constan en el expediente.



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 escrita a las partes.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 del solicitante y DESESTIMAR la reconvención solicitada por la empresa**, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que, con fecha 8 de noviembre de 2023, solicitó un alta por portabilidad a la empresa reclamada, a través de canales no presenciales y que disponía de un plazo de desistimiento de 14 días.

La empresa en sus alegaciones no desvirtúa la modalidad de contratación referida por la reclamante, señalando que la fecha de la baja de los servicios Vodafone, es el día 14 de noviembre de 2023.

Examinada la documentación incorporada al expediente, -resumen de los servicios contratados- se comprueba que existen dos compromisos: uno vinculado a la baja anticipada de los servicios antes de los 12 meses, y otro vinculado al coste de instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, también antes de los 12 meses desde su instalación. La empresa, como gesto comercial, anula el primer cargo y mantiene el segundo.

En las condiciones particulares- *duración del contrato, actualización de precios*- se establece que en el caso de la contratación por canales no presenciales, el cliente puede solicitar que la prestación del servicio de comienzo durante el periodo de desistimiento, y en este caso procedería el cobro de los gastos incurridos por la instalación de fibra.

No queda acreditado por ningún medio que la reclamante solicitase que el inicio de la prestación del servicio, comenzara en esos 14 días de plazo de desistimiento, y la factura emitida el 22 de noviembre de 2023, no refleja consumo alguno, por lo que no procede dicho cargo.

[REDACTED], debe anular este concepto: "*cargo por instalación de fibra*" reflejado en dicha factura, al igual que ya lo hizo en su momento con la *penalización descuento permanencia*, quedando la reclamante al corriente de pago.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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