

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13551.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de fecha 10/10/2024 que puede resumirse en que la reclamante en agosto de 2024 amplió el servicio que tenía contratado con la mercantil reclamada, incorporando fibra, TV y se portaba la línea móvil de su pareja por importe de 54,99€/mes. El 02.08.2024 se realizó la instalación de la fibra y la televisión, pero la tarjeta SIM se extravió, no entregándose hasta el 13.09.2024. Le cobraron 94,38€ en el mes de agosto. Ante la situación, la reclamante porta sus servicios y la reclamada le reclama penalizaciones por importe de 144,04€ y de 149,99€. Solicitud: “.. que me devuelvan el dinero que me cobraron de más en la factura de agosto (39,39€) pero, sobre todo, me niego a pagar la permanencia por haberme cambiado de compañía ya que ellos incumplieron el contrato...”.

La reclamante aporta la siguiente documentación:

- Contrato de fecha por importe de 54,99€/mes de fecha 26.08.2024, cargo por baja anticipada 11 meses/149,99€ máx. con la certificación emitida por Digital.
- Pantallazos de la APP de [REDACTED] servicio TOBI, a partir del 12.08.2024 en el que la reclamante pregunta sobre la tarjeta SIM que no le ha llegado. Se le informa que “el pedido se ha perdido en el courier.. por lo que tenemos que solicitar la cancelación y a partir del 31 de agosto, podríamos volver a generar un pedido nuevo”.
- Justificante de pago de 94,38€
- Factura de YK24002404047, fecha de emisión 01/09/2024, periodo de facturación 01/08/2024 al 31/08/2024, importe 94,38€.

La empresa reclamada presenta escrito de 23/10/2024 del que se puede extraer que:

- El 10.10.2024 han ingresado en la cuenta bancaria de la reclamante 40€ correspondientes a la diferencia entre la cuota mensual generada y la oferta realizada, de la factura emitida el 01.09.2024.
- En la factura emitida el 01.10.2024 el importe generado adicional se corresponde con consumo de datos efectuados por las líneas móviles en Albania.
- Consideran correcta las facturas emitidas.

Comunidad de Madrid

La empresa aporta factura de abono de 03.10.2024 por importe de 40€ por error en la base imponible.

La empresa aporta factura de 01.09.2024, periodo de consumo del 01.08.2024 al 31.08.2024, por importe de 94,38€:

912571473	Fibra 600Mb (1 ago. A 6 ago)	17,42€
687587023	Ilimitada Max con Disney + (1 ago. a 6 ago)	4,59€
	Móvil 100GB + fibra 600Mb (26 ago. a 31 ago)	5,28€
	Ilimitada Max con Disney + (7 ago. a 25 ago)	20,62€
	(7 ago. a 25 ago)	17,93€
	Familylovers (7 ago. a 31 ago)	9,33€

La empresa aporta factura de 01.10.2024, periodo de consumo del 01.09.2024 al 30.09.2024, por importe de 175,23€ en la que destaca:

	Móvil 100GB + fibra 600Mb (1 Sep. a 30 Sep.)	27,27€
	Móvil 100GB (12 sept. a 30 sept.)	2,61€
	Móvil 100GB	50,06€
	Móvil 100GB	50,00€

La reclamante presenta escrito de 08/11/2024 en el que manifiesta que no está conforme con la respuesta recibida y manifiesta que:

- Al portar sus servicios, la mercantil reclamada no había tramitado la baja ni de la fibra ni del teléfono fijo, aunque achaca la responsabilidad a la nueva empresa que no le informó que “solo podían dar de baja las líneas móviles y no los demás servicios”, dando de baja los servicios con la mercantil reclamada cuando le fue posible por correo electrónico.
- Se reitera en su petición de que no le cobren las penalizaciones puesto que es la reclamada la que incumple el contrato. Añade la factura emitida por la reclamada cuando ya era cliente de otra compañía.
- Aporta pantallazo de 02.11.2024 en el que solicita la baja de los servicios.
- Aporta pantallazo de 05.11.2024 en el que la mercantil reclamada le confirma la baja y los cargos de 57,20€ por penalización del descuento y de 93,39€ cargo de la instalación.
- Aporta factura de 01.11.2024, periodo del 01.10.2024 al 31.10.2024, por importe de 52,07€:

	Móvil 100GB + fibra 600Mb (1 oct. a 1 oct.)	0,88€
	Teléfono fijo + fibra 600Mb (2 oct. a 31 oct.)	27,83€
	Móvil 100GB (1 oct. a 1 oct.)	0,14€
	Alquiler decodificador	2,48€
	Familylovers (1 oct. a 1 oct.)	11,57€

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

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 24/01/2025 en el que manifiesta que:

“... el cargo reclamado de 113,0€ (impuestos indirectos incluidos), corresponde, tal y como se detalla en las “Condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de Fibra Óptica particulares”, a que subvenciona al Cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica por lo que el Cliente se compromete a activar el

Comunidad de Madrid

servicio dado de alta en este Contrato. En este sentido, le confirmamos que, Dña. [REDACTED] solicitó la activación del servicio con fecha 7 de agosto de 2024 y solicitó la cancelación del mismo con fecha 5 de noviembre de 2024. (...) adquirió el día 31 de agosto y 9 de abril de 2024, un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio [REDACTED] mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 5 de noviembre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 69,21€ (impuestos incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Se adjuntan contratos. Así mismo, en relación a la factura 1 de octubre del 2024, por importe de 175,23€ Impuestos Indirectos Incluidos, donde constan cargos fuera de su tarifa como roaming internacional de Albania, el cual no cubre su tarifa [REDACTED] Móvil 100GB. Roaming incluido en la U.E., Islandia, Liechtenstein y Noruega: minutos y SMS ilimitados y 26GB incluidos en la tarifa sujeto a política de uso razonable en Roaming. Superados los GB incluidos el precio por Giga es de 1,88€/GB (IVA inc.) Resto de destinos excluidos de la tarifa. La información para el resto de destinos, las zonas de Roaming y sus condiciones se encuentra disponible en vodafone.es/roaming Para finalizar, nos consta desactivado de los servicios de [REDACTED] y al corriente de pagos."

La empresa aporta contrato de 09.04.2024 por importe de 28,70€, [REDACTED] Ilimitada Max con Disney +. Y aporta contrato de 26.08.2024 por importe de 54,99€, [REDACTED] Móvil 100GB + fibra 600Mb.

La empresa aporta factura de 08.11.2024, periodo facturado del 01.11.2024 al 07.11.2024, teléfono fijo + fibra 600Mb + TV, por importe de 189,11€ en el que constan:

Teléfono fijo + fibra 600Mb (1 nov. a 4 nov.)	3,83€
Penalización por descuento con permanencia (5 noviembre)	57,20€
Cargo por instalación de fibra (5 noviembre)	93,39€

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** las pretensiones de la reclamante puesto que la mercantil reclamada incumplió la prestación del servicio contratado al no proporcionarle la tarjeta SIM necesaria para poder utilizar una de las líneas móviles portadas, dejando a la reclamante sin poder usar esa línea durante un periodo de tiempo injustificado. Por lo que la mercantil reclamada deberá devolver a la reclamante el importe correspondiente a la penalización por descuento con permanencia y al cargo de instalación de fibra cobrados en la factura emitida el 08.11.2024, que suponen un total de **182,21€** en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]