



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15305.1/2024

RECLAMANTE: D. NUESTRA FIBRA S.L.

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de abril 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] representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere solicitar a [REDACTED] propuesta para cambiar los servicios de telefonía móvil e internet a su compañía y aceptó la propuesta. Su actual compañía [REDACTED] le ofreció una oferta más interesante y decidió no cambiarse. El reclamante refiere ejercer a tiempo su derecho de desestimiento (menos de 14 días) y continuó con [REDACTED]. Su sorpresa ha sido al recibir una factura por importe de 147,93 € por la instalación de la fibra de [REDACTED]. Se niega a pagarla, ya que intentaron instalar su fibra pero no pudieron con lo cual la fibra que tiene y que iba a tener en su domicilio de haberme cambiado a [REDACTED] es la de [REDACTED], ya que [REDACTED] pidió permiso a [REDACTED] para utilizar su fibra. Además ha ejercido su derecho de desestimiento a tiempo y no deberían de cobrarle absolutamente nada ya que finalmente no ha contratado NADA con [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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "que anulen la factura por importe de 147,93 € y no me amenacen ni me incluyan en un fichero de morosos".

En su escrito del 27 de diciembre de 2024 refiere: "no estoy de acuerdo con lo que dice la compañía, me niego a pagar el importe que me quieren cobrar por haber hecho la instalación de telefonía fija y fibra, puesto que no lo hicieron utilizaron la fibra que ya tenía de mi anterior compañía, [REDACTED], igual que la línea telefónica. Vinieron a hacerlo y la fibra no se podía instalar por estar en mal estado la entrada de la fibra al domicilio, decidieron por ello pedir permiso a [REDACTED] y no hacer la instalación, sino utilizar la suya. Quieren cobrarme por algo que no han hecho, que se lo encontraron ya hecho por mi anterior compañía Solicita que me anulen la factura que tengo pendiente de pago con [REDACTED]"



Comunidad de Madrid

En su escrito de 06 de febrero de 2025 refiere: En relación con la solicitud de arbitraje iniciada cuyo número de expediente es N/R.: 21 - ARBC - 15305.1/2024, y para la cual se me cita para audiencia escrita, les confirmo que doy por cerrado el litigio ya que he recibido carta por parte de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales (organismo al que también le hice llegar la reclamación), dándome la razón. Adjunto la documentación que atestigua lo que les comento. Doy por cerrada la reclamación, si tienen algo que objetar ruego contacten nuevamente conmigo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de diciembre de 2024 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] e comunicamos en primer lugar que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] adquirió un combinado que incluía la instalación del Servicio de Fibra 600MB, aceptando un compromiso de permanencia por su instalación de 12 meses, siendo informada en el contrato bajo el siguiente epígrafe: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio aplicándose del manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado".

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 9 de octubre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 147,93€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

Adjuntamos contrato, certificado electrónico y factura para su verificación, no procediendo la devolución del importe reclamado.

Por último, informarle que Dña. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 147,93€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en octubre de 2024".

En su escrito de 6 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que con fecha 17 de enero de 2025 procedimos a tramitar un abono de 147,93€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al Cargo por Instalación de Fibra cobrado el 9 de octubre de 2024, cantidad que fue descontada del importe pendiente de pago que presentaba la Cuenta Cliente [REDACTED] de la que era titular y tras lo cual se encuentra al corriente de pagos.

Adjuntamos factura y abono para su verificación.

Por último, le comunicamos que los datos personales de Dña. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubieran sido incluidos por [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito de ambas partes de fecha 6 de febrero de 2025 en la que refiere estar resuelto el arbitraje, por lo que ser recogen dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y



Comunidad de Madrid

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 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, 04 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.

Fdo.: