



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16277.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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:

La empresa le ofrece bajar el precio del servicio que tenía contratado a 57 euros mensuales, durante un año, además de tres plataformas y una TV de 55 "y se hacían responsables del pago de la penalización de Y [REDACTED]

La empresa no cumplió nada de esto y además no le atendieron ni en la tienda física. El ni siquiera firmó el contrato.

Solicita que [REDACTED] se haga cargo de todos los daños a su persona.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2024 expone:

En primer lugar, verificamos que con fecha 6 de septiembre de 2024 se activó el servicio de Fibra con número fijo asociado [REDACTED] y se realizó la portabilidad a [REDACTED] de las líneas [REDACTED]

Por otra parte, comprobamos que el 7 de noviembre de 2024 se realizó la baja del citado servicio de fibra y la portabilidad saliente de las líneas móviles y fija.

Por este motivo, en la factura emitida el 15 de noviembre de 2024 se genera el cargo por Instalación de Fibra.

A este respecto, queremos destacar que en el contrato aceptado mediante verificación electrónica por Dña. [REDACTED] se detalla lo siguiente:

" 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 todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro del citado cargo es correcto. Adjuntamos a esta respuesta una copia del contrato indicado, para que puedan realizar las comprobaciones oportunas.

En otro orden de cosas, queremos aclarar que el abono de la penalización de la anterior compañía de la Sra. [REDACTED] estaba supeditado a que en el plazo de 3 meses desde la aceptación de la oferta nos remitiera la factura de la anterior compañía en la que se cobre dicha penalización.

Justificante bancario del pago de la citada factura.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

LA RECLAMANTE mediante escrito de fecha 10 de enero de 2025, manifiesta por escrito que no está de acuerdo con la anterior respuesta de [REDACTED] ya que el precio que indican en ese escrito no es el mismo que le dieron por teléfono. Tampoco le pidieron documentación alguna relativa al pago de la penalización de [REDACTED]

Le ocasionaron daños, ya que estuvo sin internet cuando para su trabajo es esencial, ya que se basa en su utilización y no recibió mensaje alguno porque a esas horas está trabajando y no le permiten el uso de su móvil personal. Solicita la grabación de las llamadas.

LA EMPRESA mediante escrito de 16 de enero de 2025, reitera anteriores alegaciones.

El Colegio 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.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 7 de marzo realiza alegaciones para el acto de audiencia en el siguiente sentido:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Vázquez, le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial realizada, según consta en nuestros sistemas con fecha 6 de septiembre de 2024 se activó el servicio de Fibra con número fijo asociado [REDACTED] y se realizó la portabilidad a Vodafone de las líneas [REDACTED] y [REDACTED]

Por otra parte, comprobamos que el 7 de noviembre de 2024 se realizó la baja del citado servicio de fibra y la portabilidad saliente de las líneas móviles y fija. Por este motivo, en la factura emitida el 15 de noviembre de 2024 se genera el cargo por Instalación de Fibra.

Asimismo, queremos informarles que la oferta comercial, según consta en nuestros sistemas era de 74,99 €/mes (impuestos indirectos incluidos), si bien en base a los descrito por Dña. [REDACTED] en fecha 13 de diciembre de 2024 hemos realizado un abono en la Cuenta Cliente [REDACTED] 126997471 por importe de 40,33€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al recalcu de las cuotas generadas en las facturas emitidas el 15 de septiembre, 15 de octubre y 15 de noviembre de 2024; aplicando la oferta realizada. [REDACTED]

En este sentido, es preciso destacar que en dicho contrato no se especifica ni el pago de la permanencia de otro operador, ni el dispositivo de TV indicado en su escrito y que dicho contrato fue aceptado mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: 37.29.244.160 en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo.

A este respecto, queremos destacar que en el contrato aceptado mediante verificación electrónica por Dña. [REDACTED] se detalla lo siguiente:

"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 todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro del citado cargo es correcto. En otro orden de cosas, queremos informarles que los abonos de la penalización de las anteriores compañías de nuestros clientes están supeditado a que en el plazo de 3 meses desde la



Comunidad de Madrid

aceptación de la oferta, nos remitiera la siguiente documentación:

Factura de la anterior compañía en la que se cobre dicha penalización.

Justificante bancario del pago de la citada factura.

Por tanto, al no haber recibido dicha documentación en el plazo estipulado de 90 días no es posible gestionar el citado abono.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo

LA RECLAMANTE presenta un escrito el 4 de abril de 2025 y adjunta justificante pago de la penalización y factura de [REDACTED] y vuelve a señalar que nadie le pidió la documentación en su momento-

LA EMPRESA mediante escrito de 8 de abril de 2025 realiza las siguientes alegaciones:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr./la Sra. [REDACTED] le comunicamos que los abonos de la penalización de las anteriores compañías de nuestros clientes están supeditado a que en el plazo de 3 meses desde la aceptación de la oferta, nos remitiera la siguiente documentación:

Factura de la anterior compañía en la que se cobre dicha penalización.

Justificante bancario del pago de la citada factura.

Por tanto, en su momento, al no haber recibido dicha documentación en el plazo estipulado de 90 días no es posible.

Para finalizar, actualmente está desactivada de los servicios de [REDACTED], por lo tanto no se ha cumplido la oferta, en la cual Dña. [REDACTED] debería permaneciera en [REDACTED]. No corresponde abono de la penalización de la otra operadora, dado que no es cliente de [REDACTED]

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 216,02€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar el Sr./la Sra. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión octubre y noviembre 2024. Se adjunta.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante así como **PARCIALMENTE la reconvención** de pago, formulada por la empresa en base a las siguientes consideraciones:

El presente conflicto trae su origen en la discrepancia entre las condiciones ofertadas inicialmente a la reclamante, y las que a posteriori se le aplicaron –cargos y conceptos facturados-.

La interesada manifiesta que le ofrecieron los servicios que detalla en su solicitud por importe total de 57 euros al, durante un año y además le abonarían la penalización de su anterior compañía.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta la impresión de una serie de ws intercambiados con la empresa y se mencionan las dos plataformas que le ofrecen, así como las incidencias a la hora de recibir el número de usuario ,contraseñas y acceso a los servicios contratados.

La reclamante ha pedido en diferentes ocasiones la grabación telefónica de la oferta que da lugar a su contrato, pero ésta no ha sido remitida y en sus alegaciones la empresa en base a lo descrito por la reclamante hace un recálculo de cuotas, para ajustarse a lo solicitado por ella en fecha 13 de diciembre de 2024. realizado un abono en la Cuenta Cliente [REDACTED] por importe de 40,33€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al recalcu de las cuotas generadas en las facturas emitidas el 15 de septiembre, 15 de octubre y 15 de noviembre de 2024; aplicando la oferta realizada.

La entidad reclamada en sus alegaciones explica por qué no se ha hecho cargo de las penalizaciones que la solicitante tenía con la anterior compañía, además de que ésta no prueba que haya abonado las mismas.

Ante el incumplimiento de las condiciones de servicio ofertadas, este Colegio Arbitral estima que NO procede el abono del cargo de instalación de fibra (124,10 € IVA incluido) y sí de las cuotas aceptadas por la reclamante durante los tres meses que ha permanecido en alta por un importe total de 91.92 euros.

La empresa reclamada No debe abonar la indemnización por portabilidad respecto de su anterior compañía, que solicita la consumidora.

Por tanto **la reclamante debe abonar un total de 91,92 euros por los conceptos y razones indicadas, anulando la empresa el resto de cargos que reclama.**

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 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



Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: