



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02781/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a XXX, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: no se hace efectiva la portabilidad solicitada y el 30 de marzo de 2015 se hace la comunicación y se anula. Recibe un sms que ha sido anulada correctamente. Le informan que para anular la fibra óptica tiene que abonar 90 €. En ningún momento fue informada de tal pago, solamente si decidía interrumpir el servicio una vez recibió el equipo o terminal, después de 14 días naturales de la entrega/instalación. Nunca recibió terminal alguno, ni equipo para instalar la fibra óptica. Le giran un recibo al banco por importe de 108,90 €, lo devuelve el 14.04.2015, por no estar conforme, no obstante, llama a XXX, le pasan con distintos departamentos, le remiten al teléfono de microempresas o autónomos, aunque es particular, informa de la devolución bancaria por no estar conforme, ya que no ha recibido nada de XXX y tras hablar con un tal XXX, le dice que se ha abonado el recibo, dándole un número de referencia. No tiene ninguna comunicación más de XXX, pero el 25 de junio de 2015 le llaman de Introjusticia, reclamándole la cantidad de muy malas maneras. Por ello, solicita el abono de los 108,90 € y que no le llamen ni le amenacen ya que nunca le mandaron nada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que el cargo reclamado de 90 € (impuestos indirectos incluidos), corresponde, tal y como se señala en las condiciones generales del servicio de comunicación a través de Fibra Óptica particulares, a que XXX 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 servicio dado de alta en este contrato. La reclamante solicitó la activación del servicio con fecha 25.03.2015 y solicitó la cancelación del mismo con fecha 30.03.2015. Queda pendiente de pago la cantidad de 108,90 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura XXX y cuya reconVENCIÓN solicitan. La reclamante presenta escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

que no está de acuerdo con las alegaciones remitidas por XXX, porque no ha firmado ese contrato, porque la cláusula 2 le parece abusiva y porque en la venta a distancia y por

internet se dispone de un plazo de 14 días naturales, para devolver el producto y ella canceló el contrato antes, por lo que ruega se continúe con la tramitación de la reclamación. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, en el que, en síntesis, comunica su disconformidad con la contestación de XXX, a la que nunca llegó a pertenecer. Nunca ha firmado contrato con XXX. Si existe grabación, necesita dicha grabación para demostrar que en ningún momento se mencionan y aceptó la cantidad que se le reclama. El 24 de abril de 2015, tras varias llamadas a XXX y hablar con varios departamentos, no le pudieron atender finalmente. Tras varias consultas, finalmente le confirman que la factura no es correcta y que se procede a abonar la misma. Las razones que le comentan, es que no ha tenido en ningún momento servicio ni instalación. Le reclaman desde XXX, lo que no entiende.

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 parte reclamante presenta escrito de fecha 16.11.2015), en el que adjunta recibo girado por xxx el 30.10.2015 por su cuenta bancaria, sin previo aviso, por el mismo importe que le reclaman, que considera indebido.

La parte reclamada presenta igualmente escrito, de fecha 23.10.2015, en el que alega, en síntesis, que con respecto a la disconformidad con el cargo de gestión de fibra reclamado, desean comunicar que han generado un abono por 108,90 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al mencionado cargo tarifado en la factura emitida el 01.08.2015, que ha cancelado la cantidad adeudada. Tras el mencionado abono, la cuenta cliente de la Sra. XXX ha quedado al corriente de pagos.

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, a la vista de las alegaciones contenidas en el escrito de la reclamada, de fecha 23 de octubre de 2015, procede acordar que, **en el supuesto de que no haya sido efectivo el abono generado por 108,90 €(impuestos indirectos incluidos)** correspondiente al mencionado cargo por gestión de alta de XXX Fibra, tarifado en la factura emitida el 01.08.2015, que cancela la cantidad adeudada, y como no consta reconocido por la parte reclamante que haya recibido esa cantidad, **de forma inmediata se abone la misma en la cuenta bancaria donde se han venido abonado las facturas por el servicio telefónico contratado, quedando cancelada cualquier deuda que por este concepto pudiera ser exigida a la reclamante.**

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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.

Previo 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX