



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA

N/R.: 04046 /2015

RECLAMANTE: D.XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 15 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con los 90 días de espera para ser activada la línea fija, cuando le dijeron que serían 48 horas, y en ningún momento solicitaron la portabilidad a su operador, y cuando fue el instalador a poner la fibra le dijo que en dos días se activaría. Por eso se dio de baja y llama a XXX para recoja el router y la fibra. Además le dijeron que la instalación era gratuita. Contrató la línea el 16 de julio de 2015 y la baja fue el 28 de agosto. Solicita que no le cobren los 108,90 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 2 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cargo reclamado se debe 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 caso, el reclamante solicitó la activación del servicio el 16 de julio de 2015, y solicitó la cancelación el 25 de septiembre de 2015. El reclamante adeuda 108,90 euros correspondiente a la factura de 22 de octubre de 2015.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 15 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que cuando contrató le informaron que la instalación de la fibra óptica era gratuita, y que la línea fija se activaría en 48 horas, y resultó no ser así y según le informó XXX en ningún momento XXX solicitó la portabilidad de la línea, por lo que decidió continuar con XXX y darse de baja en XXX. En noviembre cuando ya no tenía contrato le quieren cobrar 108,90 euros, por un servicio que era gratuito.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta copia de las Condiciones Generales del Servicio de Fibra Óptica, y copia de la grabación de voz, en la que se detalla que en caso de cancelación durante la provisión del servicio, la misma conllevará el cobro de los gastos de cancelación. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 108,90 euros

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ARBCRS32



Comunidad de Madrid

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita ni justifica que la incidencia por la que no se realizó la portabilidad de la línea fija fuera por causa ajena a la misma, no habiéndose aportado al expediente facturación que acreditara que se hubiera prestado el servicio, y la disparidad de las fechas de solicitud de la baja del servicio manifestadas por ambas partes. En consecuencia la empresa debe anular la factura de 22 de octubre de 2015 correspondiente al cargo por gestión de alta de XXX Fibra, por importe de 108,90 euros (iva incluido).

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa, que debe anular la deuda por importe de 108,90 euros (iva incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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,

Madrid, 15 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX