



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00780.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en noviembre de 2017 porta servicios de fijo + ADSL + móvil a la compañía. Nunca ha funcionado correctamente el ADSL. Numerosas llamadas intentando solucionarlo, acuden técnicos a su domicilio y no solucionan nada. Solicitaba anulación de permanencia de un servicio defectuoso para poder portar, de hecho me vi obligado a portar a [REDACTED] Desde diciembre de 2017 pago a las dos tele operadoras, [REDACTED] y [REDACTED] (sin servicio). Solicita la devolución del cobro de facturas [REDACTED] por importes de 7,82€ y 40,49€, total 48,71€ y, la anulación del compromiso de permanencia de un servicio defectuoso.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, el abonado notificó con fecha 19-11-2017 avería en el servicio de datos asociado a la línea [REDACTED] indicando desde el departamento técnico que el servicio funcionaba correctamente. Con fecha 13.12.2017 contacta nuevamente con atención al cliente para indicar que mantiene nuevamente una inconsistencia en el servicio de datos asociado a su línea [REDACTED] Por parte de [REDACTED] se realizaron las gestiones técnicas necesarias que dieron solución a la avería en fecha 19-12-2017. Sobre el compromiso de penalización en la contratación inicial con fecha 14-11-2017 el abonado activa la tarifa pack ahorro sin límites + 6GB en la línea [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato 0, en su defecto, el pago de la cantidad de 74, 74 euros (exentos de impuestos). Así mismo, en la misma fecha 14-11-2017, el abonado adquiere un terminal Sony Xperia L1, abonando un importe mensual de 3 euros (IVA incluido) durante 24 meses. De esta forma el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a [REDACTED] en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio Móvil. [REDACTED] considera atendida la reclamación en cuanto a la anulación de los compromisos de permanencia. Se desestima la anulación de los compromisos de la línea [REDACTED] pues el abonado ha disfrutado de varios beneficios de forma de promoción y entrega de terminal a plazos. Considerando atendida en cuanto a la anulación de los compromisos de permanencia de las líneas [REDACTED] las cuales no tienen ningún activo. Con fecha 04-01-2018 se procede a establecer un 20% de descuento sobre la cuota de la línea [REDACTED] durante un mes, en función de los 6 días que el abonado no tuvo servicio. Se ha realizado con fecha 04-01-2018 una compensación que asciende a 2

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

euros sin impuestos (2,42 euros con impuestos).

Celebrándose la audiencia escrita el 13 de junio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, no queda acreditado por la reclamante las facturas ni la solicitud de baja de [REDACTED] y, vista la documentación aportada por la reclamada, se comprueba que los números de las líneas de fijo y móvil ([REDACTED]) que han generado consumo en [REDACTED] son diferentes a los facturados por la nueva compañía, [REDACTED], así como que la línea de móvil contratada con [REDACTED] tiene compromiso de permanencia y siguió generando consumo que se facturó sin que conste la portabilidad de este número a otra compañía.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.