



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00962.2/2018

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



Prenda o Teléfono Asociado:



En Madrid, a 21 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:

Con motivo de que le reclaman una permanencia del número " 6909..." estando el número libre cuando lo contrataron, reclama que le liberen de la penalización. El paquete llevaba incluido un número " 9650.." y " 6451...", pero este último número, le pusieron aparte y no lo sabe el motivo.

Se solicita la baja de las penalizaciones porque sus líneas eran libres y devolución de permanencia ya que la empresa no cumplió su contrato por falta de servicio y ha tenido el ADSL interrumpido tres días y fallos del wifi.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 27 de marzo de 2018 que el reclamante contrata un servicio el 6 de agosto de 2013 asociado al un número fijo y dis móviles y que en fecha 25 de mayo de 2017 acepta un descuento del 50% sobre la cuota de la línea móvil " 6451..."llevando compromiso de mantener tarifa durante 12 meses. Disfrutó de un beneficio hasta el 27 de noviembre de 2017, fecha en que cursa su baja.

Notificada la avería en el servicio de la línea fija, se realizan las gestiones técnicas necesarias, solucionándose la misma el 3 de septiembre de 2017 y como consecuencia de la misma se anula el compromiso de permanencia de la misma.

Se compensa con la indemnización prevista normativamente (9.98 euros) por interrupción temporal del servicio telefónico e internet (0,95 euros). Asimismo se realiza ajuste por la parte correspondiente de los 3 días de cuota.

Tras estos ajustes existe un importe pendiente de pago de 111,90 euros, correspondiente a la devolución de la factura de 2 de diciembre de 2017, solicitando que se acuerde su pago.



Comunidad de Madrid

El Órgano 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 presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de junio de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, y **parcialmente la reconvención** formulada por la empresa debiendo, abonar el reclamante la cantidad total de 79,69 euros, de la factura impagada, emitida el 2 de diciembre de 2017, ya que presenta consumo.

La compañía debe minorar la cantidad de 32,21 euros correspondiente al 50% del importe correspondiente al cargo: "penalización por incumplimiento de permanencia".

De la información incorporada al expediente, no consta documentado que el reclamante haya sido informado o haya prestado su consentimiento para sujetar a permanencia la línea móvil "645..." aunque aparece en la facturación emitida el 2 de noviembre y 2 de diciembre de 2017 un concepto: "*descuento de fidelización*", que no desvirtúa el interesado, por lo que en equidad, se considera que ambas partes deben asumir esta cuantía.

La empresa admite la deficiencia/falta de servicio de línea de voz e internet, durante tres días e informa que solventa la misma (no desvirtúa el usuario esta alegación).

Procede a compensar esta incidencia de conformidad a la normativa vigente y, además, anula el compromiso de permanencia de la línea fija "9650...", como consecuencia de esta situación.

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



Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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