



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01271.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la negativa a pagar a su anterior operador la penalización por incumplimiento de permanencia, de la que dice nunca fue informado ni adquirió en ningún momento. Solicita la cancelación de la deuda.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, el reclamante activó un Pack ahorro internet máxima velocidad con fecha 25-06-2012, asociado a las líneas [REDACTED] modificando el servicio a pack ahorro internet fibra 50 en fecha 09-03-2017. Posterior a la contratación adquirió un terminal asociado a la línea [REDACTED] abonando un importe mensual de 6 euros durante 24 meses, y con fecha 14-03-2017 un terminal asociado a la línea [REDACTED] abonando un importe mensual de 5,5 euros durante 24 mensualidades. De esta forma el reclamante 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. El abonado fue informado por sms de dicho compromiso de permanencia. Con respecto al concepto de penalización, y de acuerdo con las condiciones generales del contrato, con posterioridad a la contratación inicial el abonado activa un descuento de 2 euros (IVA incluido) sobre las cuotas de los terminales contratados asociados a las líneas [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener las líneas activas durante un periodo de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 39,67 euros (exentos de impuestos) en cada una de ellas. El 25-05-2017, activa un descuento del 15% sobre la cuota de la línea fija y otro del 50% sobre la cuota de la línea [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener las líneas activas durante un período de 12 meses o en su defecto el pago de 38,39 euros (exentos de impuestos) y 49,90 euros (exento de impuestos) respectivamente. Los gastos administrativos de gestión y de instalación del servicio fijo ascienden a 15,97 euros (exento de impuestos). Existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 226,55 euros (ICVA incluido) correspondiente a la devolución de las facturas J577580738 y J583963506.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en que habiendo realizado la portabilidad a otra operadora,



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Celebrada la audiencia escrita el 22 de junio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones refetente al concepto de penalización e informando que con fecha 25-01-2016, el abonado adquiere un terminal asociado a la línea [REDACTED] abonando un importe mensual de 6 euros durante 24 meses, y con fecha 14-03-2017 un terminal asociado a la línea [REDACTED] abonando un importe mensual de 5,5 euros durante 24 mensualidades, comprometiéndose de esta forma 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. Añade que el abonado fue informado por sms de dichocompromiso de permanencia.

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 TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante, al no estar acreditada por parte de la empresa la información facilitada a la parte reclamante de los compromisos de permanencia, ni ha aportado facturación que acredite los descuentos alegados. En consecuencia la empresa debe **anular** de las facturas J577580738 y J583963506 todos los cargos de penalización y por baja anticipada, siendo correctos el resto de cargos correspondientes a cuotas de servicio y de cuotas aplazadas de dispositivos. **Desestimar la reconvencción** formulada por la empresa reclamada por **importe de 226,55 euros (IVA incluido), que el reclamante no debe abonar.**

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.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

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