



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02474.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de octubre 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:

hizo una portabilidad y no le dieron los servicios contratados y se cancela en los plazos, reclamándole facturas en que no tenía servicio.

No quiere estar en ficheros de lista ASNEF y BADEXCUG.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 13 de mayo de 2018 que se comprueba la activación del servicio el 24 de octubre de 2017. Tienen constancia de una incidencia en el servicio ADSL/fijo y sin embargo se cursa la baja antes de que se resolviera. Con la línea fija el titular asume compromiso de permanencia de 8 meses debido a un descuento realizado por coste de instalación. Al no cumplirse, corresponde devolver una parte proporcional de este descuento.

Al no devolver el router, se le ha facturado un importe de 50 euros.

El importe de 35,01 euros correspondiente a la factura de noviembre de 2017 ha sido anulado de la deuda, quedando pendiente de pago la cantidad de 142 euros.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de septiembre de 2018 manifestando que está en desacuerdo con las alegaciones de la empresa e informando que no se le prestó servicio en momento alguno. No concierta contrato alguno ni que asumiera compromiso para la línea fija y mucho menos de permanencia.

Las únicas comunicaciones se hacen por mensaje corto reconociendo la cancelación de cualquier relación. El 25 de octubre le avisan de que será dada de alta y el 27 de ese mes, dejan constancia de que se había cancelado.

El 13 de noviembre le envían otro mensaje señalando que irían a recoger el router. No ha suscrito contrato alguno y mantiene su reclamación y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de septiembre de 2018 y se opone a la reclamación indicando que han comprobado que el servicio se activó el 24 de octubre de 2017. Tienen constancia de una incidencia en el servicio de ADSL/fijo, pero sin embargo cursa la baja antes de que se resolviera. Reiteran el contenido de todas las alegaciones presentadas en fecha 13 de mayo de 2018.

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** la pretensión de la solicitante declarándose que ésta **no adeuda cantidad reclamada por la empresa**.

Queda constancia en el expediente de una gestión de pedido de servicios de fecha 25 de octubre de 2017, y asimismo que dos días después, la empresa informa a la usuaria vía sms que la portabilidad está cancelada.

No acredita la empresa boletín de actuación de instalación o compromiso alguno suscrito con la reclamante, por lo que no procede el abono de ninguno de estos conceptos.

La empresa indicará a la interesada, dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo cómo hacer efectiva la entrega del router- si es que todavía se halla en su poder- pudiendo en caso contrario disponer libremente del mismo.

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



Comunidad de Madrid

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, 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.