



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02546.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 disconformidad con la facturación de 93 € porque el contrato fue cancelado el primer día de la entrada en vigor, dentro del periodo de desistimiento, por razones de mal funcionamiento de internet y la demora en los plazos prometidos de portabilidad prometidos. Se intentó por todos los medios que no se portara la línea fija, no fue posible por problemas técnicos de [REDACTED] según le dijeron. Del 7 al 31 de mayo se vio obligado a tener fijo e internet con [REDACTED] y pago los dos recibos de 23,67 € y 1,16 €, y las líneas móviles no se portaron. Solicita que no le cobren los 93 € y que no le incluyan en el registro de morosos.

Aporta al expediente documento firmado en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el servicio se activó el 5 de mayo de 2018, como se puede comproba en el parte de instalación aportado por el reclamante. Posteriormente, solicita la cancelación de los servicios, teniendo en cuenta que la fibra y el fijo ya han sido instalados, sólo se cancelaron las líneas móviles. Con la línea fija la parte reclamante asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a internet, al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, tal y como consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija, que adjunta, y la grabación en la que se le informa detalladamente de todo. Además como se indica en las Condiciones Generales de Venta a Distancia "en caso de desistimiento, habiendo [REDACTED] instalado y/o activado el Servicio de que se desiste por expresa petición del cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, [REDACTED] tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el cliente. Adjunta la grabación de la contratación. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 93 €.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta la fecha ni en la grabación de la contratación ni en el parte de instalación, y habiendo manifestado la parte reclamante que uno de los motivos de la baja fue la demora del plazo, la empresa reclamada no acredita haber cumplido el plazo establecido en las condiciones generales de la prestación del servicio de telefonía fija. Asimismo, se considera que el cargo reclamado aparece reflejado en la factura como Incumplimiento de permanencia La Combinada, compromiso del que no se informa en la grabación de la contratación, y que no se corresponde con los gastos de instalación alegados por la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por incumplimiento de permanencia de La Combinada de la factura de 1 de agosto de 2018 por importe de 93 euros, y la correspondiente deuda.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 93 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde 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 20 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.

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