



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02634.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** 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 150 euros porque al hacer la portabilidad fue el técnico de [REDACTED] y al tener servicio de fibra dice que no tiene que hacer nada, y a los pocos días llega el técnico de [REDACTED] sdice que esta tarde y que no lleva material, no realiza la instalación, dice que volverá pero no vuelve, y en el plazo de 15 días aceptó la contraoferta de su operador. Solicita la anulación de la deuda de 150 euros por una instalación que no se realizó, y no le enviaron la factura.

La parte reclamante aporta escrito aceptando 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 adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante adjunta documentación fotográfica de la supuesta "instalación provisional", hasta la mañana siguiente pero nadie más volvió. Solicita la cancelación de la deuda de 150 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 150 euros realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. Posteriormente a la instalación del servicio de fibra se ha solicitado la portabilidad del número fijo, motivo por el que se ha cobrado el importe de 150 euros por los costes de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet al no cumplir el compromiso de permanencia, 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 de la contratación.

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



Comunidad de Madrid

reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita que hubiera realizado trabajos de instalación y hubiera dejado el servicio activado, que justifique el cobro de los costes de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet, no habiendo aportado tampoco la correspondiente factura. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 150 euros.

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.

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.

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