



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02665.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

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:

El 21 de febrero de 2018 contrató un pack fijo, fibra y 2 líneas móviles. A día 4 de abril de 2018 sigue esperando la portabilidad de la primera línea, después de la segunda petición. Este día llama al servicio de atención y cuando le psan con el servicio de baja, le cuelgan. Está pagando fijo y fibra a [REDACTED] y 2 líneas móviles a [REDACTED] con el consiguiente gasto al no estar el pack en ninguno de los dos.

Solicita dar de baja la portabilidad de teléfono de [REDACTED] puesto que se lo deniegan y por teléfono es imposible. Le piden 100 euros de instalación de fibra con permanencia de 12 meses, pero el pack no está portado, solo fijo y fibra. Pone a disposición de la empresa el móvil o pagar los 175 euros al rescindir el contrato.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de septiembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Señala que [REDACTED] le reclama la cantidad de 86 euros, que no sabe de qué concepto es y tiene sus recibos pagados de la línea fija y fibra que es lo único que portaron desde el 21 de febrero de 2018 al 4 de mayo de 2018, puesto que las dos líneas de móvil que se portaron.

El router lo entregaron el 16 de mayo de 2018 a una empresa de mensajería, según instrucciones que le dio [REDACTED] Adjuntan orden de recogida de empresa.

Pagó el recibo de 175 euros por el móvil.



Comunidad de Madrid

No tiene ningún recibo pendiente con la empresa desde 4 de mayo de 2018 y no tiene nada pendiente con ellos durante julio, agosto y septiembre.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de septiembre de 2018 y explica que por una incidencia en el servicio no se pudo prestar el servicio antes y aunque el cliente asumió unos ciertos compromisos de permanencia, como gesto comercial y debido al retraso de la instalación, la empresa anula de la deuda la cantidad de 86 euros en concepto de incumplimiento 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** la pretensión de la solicitante de conformidad al contenido de las alegaciones presentadas por la empresa, **debiéndose anular la cantidad total de 86 euros**, que la empresa reclamaba, ya que según afirman se produjo un retraso en la activación del servicio.

La compañía afirma que la usuaria no mantiene ninguna deuda con la empresa, por lo que ésta, deberá realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salidad de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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 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.



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.

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.