



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02764.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: En febrero solicitó portabilidad de su línea fija y fibra. Desde el comienzo ha tenido dos averías de más de 7 días y a fecha 23/04 tiene avería desde hace 13 días. Debido a que tiene permanencia de 12 meses, no le dejan darse de baja sin pagar penalización pero no dan plazos de una solución. Solicita poder darse de baja sin abonar penalización ya que ellos no cumplen su parte del contrato y no le dan servicio.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta, en el de fecha 10/05/2018 que el servicio se activó el 20/02/2018; tuvieron constancia de una incidencia en el servicio fibra pero se curso portabilidad antes de que se resolviera. Con la línea fija [REDACTED] asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado en el coste de instalación, por lo que le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento tal y como consta en sus Condiciones Generales. Se recogerá el router y recuerdan que si no se devolviera se cargará 100 euros en su cuenta bancaria. En el de fecha 10/09/2018 que han comprobado que el servicio de fibra no se ha podido prestar con normalidad por lo que estiman la reclamación del cliente y proceden a la anulación del importe de la penalización de 77 euros así como de la cuota emitida por este servicio en abril de 2018 que asciende a 32,90 euros. La clienta ya no mantiene deuda alguna con la compañía.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que el servicio se activó el día 6 de febrero (no el 20) y el día 9 tuvo su primera incidencia que se solucionó. El 12/04 tuvo otra incidencia que nunca se solucionó y el 9/05 pidió la portabilidad a otra compañía por no haber tenido un servicio con normalidad. No está conforme en asumir el coste de instalación debido a que la instalación nunca ha sido correcta. Desde el primer día ha dado fallos que no han podido solucionar por lo que solicita no tener que pagar ese coste.

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 DAR POR SATISFECHA** la pretensión de la reclamante con las manifestaciones efectuadas por la reclamada en sus alegaciones en el sentido de que ha procedido a anular los importes de 77 euros, exento de impuestos que facturó por incumplimiento de permanencia (factura de fecha **1/07/2018**) y de 32,90 euros, impuestos

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

incluidos, por la cuota emitida (factura de fecha **1/05/2018**), extremo que deberá ser cumplido en su totalidad. Este Órgano Arbitral desconoce si las facturas mencionadas fueron abonadas por la reclamante por cuanto no ha aportado documento acreditativos de su pago. Si constaran abonadas, los importes mencionados deberán ser reintegrados.

Se aconseja a la reclamante entregar a la reclamada los dispositivos que ésta hubiere proporcionado (router) para evitar que se facture por ellos, demandado justificante de su entrega.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.