



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02986.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de enero de 2019 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 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: Contrató en febrero de 2018 servicio de fibra de 50 Mb por 30 euros mensuales para siempre, sin vencimiento y sin permanencia (salvo los 3 primeros meses por los costes de instalación). En marzo de 2018 les comunica que pretende cambiarse de domicilio y no indican haber problema alguno. El día 28/02 está obligado a dar de baja el servicio si quiere mudar la fibra de una casa a otra y le confirman que sus condiciones no van a sufrir ningún cambio. El 2/03 le ofrecen dar de alta la fibra en el nuevo domicilio habiendo cambiado por completo las condiciones de contratación y le dicen que no pueden dar de alta con las condiciones anteriores porque el sistema no se lo permite. Lo rechazó y el 26 de ese mes le ofrecen las mismas condiciones que ya rechazó, después de haber estado casi un mes sin servicio ni contestación por su parte. Reclama 96 euros. Pretende recibir una oferta cuyo precio se mantenga a lo largo del tiempo; rechazó una oferta mejor de su anterior operadora por tener permanencia (diferencia de 84 euros) y 12 euros (por dos bonos de 6 euros que contrató con su actual operadora de megas de internet extra para suplir la falta de servicio de internet por incumplimiento de las condiciones) .

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el 27/01 contrató servicio de fibra (coste de instalación gratuita si al menos permanecía 3 meses en la compañía). El 27/02 solicitó la baja por cambio de domicilio, no cobraron coste de instalación al tener cobertura en el nuevo domicilio ya que es un alta nueva. Debido a que las condiciones de la tarifa habían cambiado, decidió no continuar en la empresa. A pesar de que no aceptó las nuevas condiciones y no realizó el alta comprometida, mantienen la atención comercial de no reclamar la penalización económica contemplada en la primera contratación. El 31/05 contactaron con él para comunicarle el acuerdo al que habían llegado.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la compañía, entre otras, manifiesta que la propuesta de no ejecutar la penalización la compañía la considera parcialmente válida. Considera que la entidad incumplió abiertamente su compromiso con él y es por ello que decidió rescindir el contrato en el momento en que lo modificó unilateralmente. Rechazó ofertas de otras compañía y le ha supuesto un coste de oportunidad tal y como valoró en su reclamación. Considera justo reclamar también el sobre coste que ha tenido que soportar por estar sin servicio de internet en casa, teniendo un consumo por encima del habitual en ese periodo. Reclama además compensación por los daños y perjuicios económicos que ha soportado por no ser capaces de mantener sus compromisos contractuales.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto al carecer de elementos de juicio para decidir toda vez que no han sido aportadas por ninguna de las partes contrato escrito o grabación relacionada con la contratación inicial efectuada, tarifa contratada ni posibles facturas emitidas. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

A meros efectos informativos, en lo referente a las tres grabaciones adjuntadas por el reclamante, ninguna de ellas se corresponde con las condiciones que contrató inicialmente, careciendo además, de valor probatorio, para sustentar la cuantificación económica pretendida por el Sr [REDACTED].

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.