



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02997.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de julio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en la primera quincena del mes de septiembre de este año, un comercial de la compañía se pone en contacto telefónico para ofrecerle sus servicios, siendo la única condición que hubiera una tienda física donde hacer las gestiones. El comercial contesta que sí. Se dirige a la tienda y el empleado responde que no trabajan desde hace dos años con Mas movil. Mientras tanto las incidencias en la gestión técnica en la instalación, provocan que esté tres días de telefonía e internet.

La empresa le comunica que hasta el día 26 de septiembre no tendría servicio, por lo que el día 21, comunica su desestimiento del alta. Se cargan una serie de recibos aunque nunca tuvo servicio.

Solicita que se tengan por correctas las facturas emitidas y que no se emita ninguna penalización por los trabajos realizados en su domicilio, ya que el único responsable es la empresa reclamada.

En fecha 23 de abril de 2019 la empresa manifiesta que se somete voluntariamente a arbitraje de consumo de este organismo y explica que al cliente se le da una línea provisional hasta que se efectúa la portabilidad en fecha 29 de septiembre de 2018. Se anula la portabilidad por permanencia, pero señalan que proceden gastos de instalación ya que el desistimiento del cliente se realiza, una vez instalado el servicio, tal y como se prevé en las condiciones generales de contratación.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Incide en que el día 21 de septiembre de 2018 remitió un correo electrónico para comunicar su desestimiento del contrato telefónico, como así está previsto en las condiciones generales. Nunca se llegó a prestar el servicio y nunca se llegó a realizar la portabilidad de la línea telefónica. Reitera su solicitud y el cese de toda reclamación así como cancelación de los datos de carácter personal, así como comunicación a terceros de la cancelación practicada.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de julio de 2019 y se opone a la reclamación reiterando el contenido de las alegaciones formuladas el 23 de abril de 2019. El cliente contrata con fecha 17 de septiembre de 2018 y el día 25 de ese mes se realiza la activación de los mismos en el domicilio del cliente, siendo cancelado el servicio el día 26 de septiembre.

Anulan la penalización de permanencia pero no devuelven los gastos de instalación ya que se hace la instalación y en este caso aunque se ejerza el desestimiento procede cobrar el 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 **ESTIMAR** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **anular todas las facturas emitidas** al cliente.

La compañía indica en sus alegaciones que deja sin efecto la penalización por permanencia, pero se considera que también debe anular del cargo relativo a costes/gastos de instalación ya que el usuario mediante escrito de fecha 21 de septiembre de 2018 pone en conocimiento de la empresa que ésta no ha sido satisfactoria y que los servicios no se han activado, motivo por el cual ejerce su derecho a desistir del contrato.

La empresa reconoce que se completa el proceso con fecha 26 de septiembre de 2018, es decir con posterioridad a la comunicación del usuario, de su voluntad de no continuar con el contrato.

Durante el periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 14 de octubre de 2018, es otra operadora la que factura los servicios de telefonía fija, internet y telefonía móvil.

El reclamante está al corriente de pagos con la empresa reclamada, debiendo realizar ésta cuantas gestiones considere necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que haya ingresado como consecuencia de la presente reclamación.



Comunidad de Madrid

No obstante, deberá poner a disposición de la empresa- sin ningún coste adicional y siguiendo sus indicaciones- cualquier equipo que la empresa haya podido entregar al reclamante durante la instalación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento de este laudo se realizará por cualquier medio , admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.