



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04296.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero 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 que: cuando contrató en julio de 2016, [REDACTED] le aseguró todos sus servicios de telefonía (fijo y móvil) + fibra + TV que absorbería la penalización de su anterior operador ([REDACTED]), hasta un máximo de 150 €. En varias ocasiones durante el proceso de contratación, les aclaró que el único problema para solicitar la portabilidad era la penalización de [REDACTED] por la baja anticipada en los servicios de TV, pero siempre le insistieron en que estaban cubiertos. Sólo cuando reclamó por escrito la devolución en septiembre de 2016, una vez cargado en cuenta, 112,19 €, le informaron que no era posible porque los servicios de TV no se incluían en la promoción de devolución de la penalización. Procedió a solicitar la grabación, que en EL minuto 3, segundo 53, se escucha: "[REDACTED], te aplicamos un descuento sobre el total de tu factura de hasta 150 €, en compensación por la penalización de tu actual operador, adquiriendo un compromiso de permanencia de 12 meses en el servicio contratado". Todas las personas de distintos departamento de [REDACTED], le aseguraron que la penalización sería reembolsada., en una carta de 11.04.2017 le dijeron que procederían a la devolución, denegada en otra de fecha 31.08.17. Por ello, solicita que [REDACTED] cumpla lo que expone en su contestación del 11.04.2017, en la que le confirman que procederán a aplicar la promoción consistente en un descuento en su factura de hasta 150 €, una vez que reciban por su parte la documentación relativa a la penalización emitida para él por su anterior operador ([REDACTED]), factura acreditativa con el cargo emitido y comprobante bancario del recibo abonado por ella.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 27 de octubre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra Máxima Velocidad + llamadas y Línea Nueva Tarifa Pack Ahorro Sin Límites 3GB con fecha 18.7.2016, asociada a las líneas [REDACTED]

[REDACTED] Las condiciones para asumir la penalización por compromiso de permanencia de un operador anterior es que se realizará dicha devolución sobre penalización de servicio móvil cuya alta haya sido con portabilidad, además de las otras que se refieren. La aplicación de esta oferta conlleva



Comunidad de Madrid

un compromiso de permanencia de 12 meses, con vigencia desde el momento de la aplicación de la promoción. Acreditado que el abonado no cumple con la condición de penalización, no se considera procedente el objeto de esta reclamación, puesto que el compromiso de permanencia se aplica sobre el servicio de televisión de la línea [REDACTED] y no sobre la línea.

La reclamante presenta escrito de fecha 17 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que desea continuar con la tramitación del expediente, dado que la respuesta de [REDACTED] no le parece satisfactoria

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 reclamada presenta escrito de fecha 20 de febrero de 2018 en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 27 de octubre de 2017.

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, puesto que no se le informó de las condiciones a las alude la parte reclamada en las alegaciones, contenidas en el escrito de fecha 27 de octubre de 2017, ratificadas en el de 20 de febrero de 2018, sobre la asunción de penalización de permanencia de un operador anterior, sin perjuicio de que, en todo caso se cumpliría con todas, menos con la primera, del servicio móvil, por lo que la entidad reclamada debe cumplir lo que expone en su contestación del 11.04.2017, en la que le confirman que procederán a aplicar la promoción consistente en un descuento en su factura de hasta 150 €, una vez que reciban por su parte la documentación relativa a la penalización emitida para él por su anterior operador ([REDACTED]), factura acreditativa con el cargo emitido y comprobante bancario del recibo abonado por ella, que asciende a **112,19 €, cantidad que, en definitiva, la reclamada debe devolver a la reclamante.**

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, 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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

