



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04490.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de diciembre 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:

Su reclamación es por el cobro de una penalización por baja anticipada motivada por la falta de prestación del servicio contratado por parte de la empresa.

En abril de 2018 le ofrecen el Plan Duo por el que se integraría junto a la línea móvil, de la que ya era titular, el fijo y el acceso a internet. En ese momento es informada de la permanencia sobre la línea fija pero no para el resto de servicios.

Tras la autoinstalación del router, comprueba que no funciona, realizando múltiples llamadas de atención al cliente. Tras nueva conversación con la empresa el día 9 de mayo de 2018, sigue con la empresa pero no se soluciona el problema, por lo que cursa la baja el 25 de mayo de los servicios asociados a su línea fija, pero el agente que la atiende no le informa nada sobre el cobro de penalización.

Devuelve la factura que emiten el 5 de junio por importe de 167 euros. Se interesa para poder devolver el router pero el 27 de junio de 2018, se hace efectivo el corte de la línea. La supuesta incidencia no se soluciona con fecha 21 de mayo de 2018, pero por recomendaciones de la OMIC el 5 de julio procede al abono de la factura sin que se considere responsable para que se restablezca la línea.

Solicita el reintegro de 167 euros.

La empresa manifiesta en fecha 28 de junio de 2018 que el cliente en el momento del alta asumió un compromiso de permanencia en relación al descuento realizado en el coste de instalación. La avería fue solucionada el día 21 de mayo de 2018 y no tienen notificación del reclamado desde esa fecha.

El corte de línea fue avisado de la deuda el 8 de junio de 2018, haciéndose efectivo el corte el 28 de junio. Adjuntan factura de mayo de 2018.

Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de noviembre de 2018 y expone que tienen constancia de una avería con fecha 21 de mayo de 2018 que queda solucionada ese mismo día. El cliente solicita portabilidad de la línea fija el 25 de julio y de la línea móvil el 10 de julio de 2018.

Se comprueba que con la línea fija el titular adquiere un compromiso de permanencia de 12 meses por el descuento de 100 euros de coste de instalación de línea fija e internet y de 77,36 euros por descuento de la cuota de servicio durante 6 meses. Aportan la grabación de venta.

Al incumplir el compromiso corresponde el abono de 167 euros

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 167 euros**, correspondiente al cargo “*incumplimiento de permanencia La Combinada*” reflejado en la factura emitida en mayo de 2018.

En virtud de lo dispuesto en las Condiciones Generales de prestación del servicio telefónico y de banda ancha fija, en concreto la 2.4, relativa a la activación de servicios, se establece que Yoigo se compromete a prestar los servicios contratados conforme a compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente.

La usuaria se pone en contacto con el servicio de atención al cliente entre los días 3 y 28 de mayo de 2018, tal y como consta en el detalle de la factura incorporada al expediente, no desvirtuando la empresa por ningún otro medio probatorio que se solventara la incidencia en la prestación del servicio admitida en sus alegaciones.

Se considera que el servicio contratado no se cumple con un mínimo de garantía y en consecuencia no procede el cobro a la reclamante por incumplimiento de permanencia

La compañía, según dispone el clausulado de condiciones generales- artículo 7- no acredita, que se haya enviado una comunicación previa al cliente con quince días de antelación, ante la suspensión temporal del servicio que realiza.



Comunidad de Madrid

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 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.