



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04491.8/2018

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:

El reclamante era titular de una línea de telefonía móvi "91795.. " y una móvil " 6277..".Dicho alta fue tramitada en febrero de 2018.

Que de forma unilateral, la empresa da de baja de los servicios de ambas líneas.No obstante se factura un mes, sin haber llegado a una semana desde el alta a la baja, además de cobrar 108 euros en concepto de penalización.

Solicita la cantidad correcta en la factura durante el periodo de alta y no exigir penalización ya que la baja fue causada por la empresa.

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 mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2018 y explica que tras escuchar la grabación que se aporta, comprueba que no se han enviado todas las grabaciones entre el 26 de enero y 16 de febrero.

Lo que le ofrecen en esta grabación que aportan, sí estaba de acuerdo, pero tiene que pedir la baja porque tardaban mucho en realizar la portabilidad. Después le hacen otra oferta que acepta y pide que no le diesen de baja, pero se cursa dos días después.

El día 9 de febrero llama a la empresa para preguntar por qué no tiene internet, ni línea fija, no le saben responder a pesar de haber aceptado dos días antes quedarse y finalmente se vuelve a a su antigua compañía.

Quiso entregar el router y no se lo cogieron y 9 meses después sigue esperando que lo vengán a recogeror escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2018. Exponen que la cliente solicita el servicio combinado fibra/fijo/móvil, portando así la línea fija el 30 de enero de 2018, la parte móvil no llega a portar en plazo establecido, porque el cliente lo rechaza.

Posteriormente llega a portar la línea móvil pero como individual.

El reclamante solicita la baja de la fibra /fijo con fecha 6 de febrero de 2018 y la móvil la porta de nuevo a otro operador con fecha 14 de febrero de 2018.

Asociado a su línea fija asumió un compromiso de permanencia de 12 meses, debido a un descuento en coste de instalación. Aportan grabación de venta dónde se informa al cliente.

Respecto a la cuota de la tarifa, se corrige para cobrar la parte proporcional, devolviendo el importe de 45 euros de febrero.

Solicitan reconvención de 108,54 euros y se opone a la reclamación

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la empresa reintegrarle si no lo ha realizado en el momento de recepción del presente laudo la cantidad total de 45 euros, correspondiente a la parte proporcional de la cuota del mes de febrero de 2018, en que no estaba de alta la usuaria tal y como la empresa admite en sus alegaciones.

Se desestima la reconvención solicitada por la empresa ya que la grabación con la oferta de servicios que aporta la empresa carece de los requisitos necesarios para ser considerada como contrato y por tanto vinculante para ambas partes : - fecha y hora en la que se realiza la misma.

No consta incorporada al expediente copia de las condiciones particulares, dentro de las Condiciones Generales de prestación del servicio telefónico y de banda ancha fija, que cita la empresa en sus alegaciones.

La empresa debe indicar al reclamante cómo y dónde tiene que entregar los equipos que están en su poder, pudiendo en caso contrario disponer libremente de los mismos

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



Comunidad de Madrid

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.