



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04943.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de diciembre de 2018 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/hora 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: En marzo solicitó portabilidad; el día 6 confirmaron que iban a iniciar el proceso; llegó un técnico a instalar fibra y le dijo que no llegaba a su domicilio (cuando era ese el motivo del cambio); llamó a la compañía y le hicieron una contraoferta pero al día siguiente decidió no continuar con ese proceso puesto que todavía se encontraba en periodo con derecho a desistimiento. Le indicaron que tenía que mandar un correo electrónico con un formulario de desistimiento que fue enviado el 7/03 y el día 9 le contestaron del dpto. de logística que se había cancelado su pedido. Desde entonces le han estado pasando recibos; llama para que cancelen la línea hasta que se arregle esa situación y le dicen que está cancelada pero siguen pasando recibos. Solicita se cancele la línea de forma definitiva (que en su momento no se realizó), que no sigan pasando recibos y que se devuelva todos los importes abonados por un servicio que canceló dentro del periodo de desistimiento. Importe que cuantifica en 227,05 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha 4/12/2018, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que ha tramitado el pedido por la web y al tener dificultades en el proceso, a través de un email es ayudado con el mismo. Se ha seleccionado el producto Adsl+La Sinfín 25 GB y todas las condiciones le aparecen durante el mismo; para seguir debe ir aceptándolas. Han comprobado que el servicio se activó el 6/03/2018; con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizado en el coste de instalación; tal y como consta en las Condiciones de Venta a Distancia, tienen derecho a cobrar el coste de la instalación realizada por lo que al cliente le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento. El pedido de la línea móvil fue cancelado. Por deferencia comercial se ha anulado las cuotas mensuales de la línea ya que se ha comprobado que no se había utilizado el servicio. El importe de 98,87 euros, impuestos incluidos, ha sido descontado de la deuda, quedando a favor del reclamante 29,87 euros que será transferido a su cuenta bancaria en un plazo máximo de 60 días.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía; el importe que le indican van a devolver de 98,87 euros no se ajusta con lo que ha pagado que asciende a 127,72 euros; desistió de todo lo contratado tal y como le informaron por teléfono; en todo caso se le debería cobrar permanencia desde el día 6/03 (instalación) hasta el 9/03 (baja). Solicita se le devuelva el importe íntegro de los recibos abonados que asciende a 127,72 euros y que vuelvan a calcular la parte proporcional del compromiso de permanencia adquirido en el momento de instalación.

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:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante toda vez que éste conocía las consecuencias del desistimiento que la compañía recoge en sus Condiciones Generales por lo que al haberse producido actuación en su domicilio por parte del técnico de la operadora, deberá hacerse cargo de los 69 euros, impuestos incluidos, que se le ha facturado por incumplimiento de permanencia. Por ello, habiéndose anulado las cuotas mensuales de la línea fija (facturas emitidas desde la de fecha 1/04/2018 a 1/08/2018, ambas inclusive), siendo 98,87 euros, impuestos incluidos, el importe que consta abonado y debidamente acreditado por el [REDACTED] descontando los 69 euros facturados, **con el abono de 29,87 euros que la reclamada manifiesta realizar**, se da por satisfecha la pretensión del reclamante de reintegro de las cantidades abonadas, no procediendo ningún otro reintegro. Dicha cantidad deberá estar abonada, en la cuenta corriente del reclamante, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo.

Se aconseja al reclamante devolver a la compañía los equipos que ésta proporcionó (router..) , en el caso de que no lo hubiere realizado, para evitar que se facture por ellos.

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.