



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04972.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de la penalización porque contrató una tarifa combinada para dos líneas móviles y la línea fija e internet. Por problemas de sincronización nunca le activaron el servicio de telefonía fija e internet, y transcurridos dos meses sin que solucionara tuvo que contratar con otra empresa. Los aparatos están a disposición de la empresa. Solicita la anulación de la penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio se activó el 16 de junio de 2017, y hay constancia de una incidencia en el servicio de adsl/fijo, sin embargo se ha cursado la baja antes de que se resolviera. El titular adquirió en la línea fija un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros en el coste de instalación del servicio de telefonía y acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia le corresponde devolver la parte proporcional del descuento. En breve se recogerá el router, y si no lo devolviera se cargará el importe de 50 €.

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 aporta escrito alegando que la baja se efectuó porque nunca le dieron el alta de la línea fija e internet en el domicilio por falta de sincronización entre su empresa y los instaladores.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que como gesto comercial se ha anulado de la cuota de la tarifa el importe correspondiente a la parte fija/ADSL de los meses de junio y julio de 2017, el importe resultante de 32,40 € se ha descontado de la deuda, debiendo pagar el reclamante 57,32 €. Adjunta grabación.

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



Comunidad de Madrid

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 anular la empresa reclamada el cargo por incumplimiento de la permanencia La Combinada de la factura de 1 de septiembre de 2017, por importe de 89 € puesto que la baja en el servicio se debió a la incidencia en la activación del servicio de línea fija/internet, que no fue resuelta habiendo transcurrido más de un mes desde la contratación, y sin que la empresa haya presentado ningún documento o alegación sobre las actuaciones llevadas a la cabo que acredite que fuera a resolverse la incidencia. La empresa tiene a su disposición los equipos para ser recogidos en el domicilio de la reclamante.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.