



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04980.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de enero de 2019 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 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 la disconformidad con el importe facturado. Se cambió de domicilio y solicitó el cambio de servicio a la compañía; le responden que no tienen allí línea adsl ni fibra por lo que tiene que cambiar de operadora. Posteriormente recibió factura en la que cargan una serie de penalizaciones. Dado que son ellos los que no pueden ofrecer el servicio en el nuevo domicilio, solicita que no le cobre ningún tipo de penalización, no le retiren el descuento de fidelización y le devuelvan las cantidades cobradas por dichos conceptos, importe que cuantifica en 78 euros (48 penalización y 30 descuento fidelización).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 14/03/2018 solicitó traslado de domicilio que no llegó a tramitarse debido a falta de cobertura en el mismo; con fecha 19/03/2018 se recibió solicitud de baja por portabilidad donante de las dos líneas móviles y con fecha 2/04/2018 de la línea fija. Con fecha 14/06/2017 había adquirido un terminal Samsung Galaxy J7, abonando 8,75 euros durante 24 meses, con un compromiso de permanencia en el servicio móvil por el mismo tiempo, (llevaba activado un descuento de 2 euros sobre la cuota del terminal, 24 meses de permanencia o en su defecto el pago de 39,67 euros, impuestos incluidos). El cliente se encuentra al corriente de pago.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al constatar que en la factura reclamada de fecha 6/04/2018 se ha facturado un importe por incumplimiento de permanencia que no queda acreditado por cuanto en la copia del mail aportada por la compañía no figura, entre otras, destinatario, fecha de envío y/o número implicado, careciendo, en consecuencia, de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa. **Por ello la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de TREINTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA Y SIETE CÉNTIMOS (39,67 euros)**, exentos de impuestos, por el concepto mencionado, no procediendo ningún otro reintegro de los pretendidos.

Comunidad de Madrid

A meros efectos informativos, la relación contractual surgida entre las partes (con sus respectivos compromisos) se suscribió para el domicilio anterior por lo que el Sr. [REDACTED] no puede pretender que se le exima de cumplir con los suyos o que la otra parte los cumpla íntegramente porque no puede ofrecer esos mismos servicios en domicilio distinto para el que no se comprometió.

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.

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.