



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05230.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de marzo 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 día 2 de noviembre de 2017 recibe una carta de [REDACTED] en la que le indican que debe pagar una supuesta deuda con [REDACTED] de 139,14 euros o entrara en una lista de morosos. Le reclaman una penalización por portabilidad que canceló en plazo permitido. Se hace el día 12 de julio y procede a su cancelación el 21 de julio. No quieren hacer la cancelación justificando error en el sistema. Ese mismo día envía vía email cancelación para tener constancia de la fecha. Tras intentos fallidos el día 24 interpone queja contra [REDACTED] haciendo caso omiso teniendo que esperar 15 días a que [REDACTED] hiciese retroportabilidad.

Solicita que le sean devueltos 139,14 euros que tuvo que pagar el día 2 de noviembre para no entrar en lista de morosos, así como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

La empresa mediante escrito de fecha 1 de diciembre de 2017 presenta escrito de alegaciones en el que expone que el servicio se activó el 27 de julio de 2017. Con la línea fija, el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado por la empresa en la instalación de servicio de telefonía fija y acceso a internet.

Procede, al no cumplir el compromiso, devolver la parte proporcional.

En breve se recogerá el router al cliente. Si no se devolviera se cargará el importe de 50 euros en su cuenta bancaria.

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.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamante presenta alegaciones para este acto de audiencia de fecha 28 de febrero de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que en una de las varias llamadas efectuadas le indican que la portabilidad de la línea móvil ha sido cancelada pero que la línea fija sigue su curso y portará el 2 de agosto de 2017. Interpone reclamación y haciendo caso omiso la empresa porta la línea fija, no utilizó la línea fija con [REDACTED] y solicita retroportabilidad, tardando el trámite 20 días.

El día 2 de noviembre abona la cantidad que reclama (139,14 euros) ante la posibilidad de que le incluyesen en lista de morosos. Cantidad que solicita que le devuelvan y compensación económica por pérdida de acceso a internet y línea fija durante 20 días.

En fecha 6 de marzo de 2017 la reclamante aporta justificante del requerimiento de pago que efectúa la empresa de fecha 27/10/17, así como copia de los textos de sms recibidos requiriendo de pago.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de marzo de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto, 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 de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad de 100 euros** correspondiente al importe abonado por la usuaria a la empresa en concepto de penalización por el coste de instalación del servicio de telefonía fija e internet.

La empresa conocedora de las alegaciones efectuadas por la usuaria, cifra en esta cantidad (100) el importe del descuento que se cobra a la misma, si no se cumple el compromiso adquirido, no obstante la reclamante aporta documentación con el detalle del pedido efectuado, en la que se constata que la fecha de solicitud de portabilidad es el 12 de julio de 2017 y una cancelación de la misma en fecha 21 de julio de 2017, por tanto dentro del plazo de desistimiento otorgado y antes de la fecha prevista para la portabilidad: 2 de agosto de 2017.

La empresa no aporta boletín de actuación en el que se ponga de manifiesto la instalación que cita en sus alegaciones y tampoco justifica los costes a los que 0alude.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas ya que no consta acreditada la pérdida de acceso a internet y línea fija que manifiesta la reclamante.

No se entra a conocer respecto de la diferencia solicitada por la reclamante, hasta los 139,14 euros, al carecer de elementos probatorios que permitan valorar a qué obedece



Comunidad de Madrid

los 39,14 euros restantes.

La empresa debe proporcionar al reclamante la información necesaria para la entrega de del router, **si es que todavía se halla en su poder**, no pudiendo en caso contrario cobrar el cargo de 50 euros a los que alude la empresa en sus alegaciones.

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 al principio.

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00