



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05594.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. 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: El 22/09/2017 le dieron de alta, por portabilidad, con la tarifa [REDACTED], que incluía dos líneas móviles, fija e internet. Le indicaron que ellos se ocupaban de todo pero la tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED] no funcionaba. Reclamó en numerosas ocasiones y le informaron que la anterior operadora no daba la portabilidad, le prometieron un número nuevo que tampoco le dieron. Solicita la baja sin penalización alguna y la devolución del importe de 57,82 euros abonados desde la supuesta contratación.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio de adsl se activó el 28/09/2017 junto con la portabilidad de la línea fija. La línea móvil [REDACTED] asociada al servicio combinado no portó por causas ajenas a la compañía por lo que se le ofreció que cursara la baja y volviera a realizar nuevo pedido con línea nueva, con compromiso de devolver la parte proporcional de la permanencia por los costes de instalación. La baja se cursó con fecha 8/11/2017 sin tener constancia de nueva contratación. La línea fija asumió un compromiso de permanencia de 8 meses por el descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizado en el coste de instalación y si no devolviera el router se cargará el importe de 50/100 euros en su cuenta bancaria.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita la total devolución de los meses contratados sin beneficiarse del servicio total que contrató con ellos, eliminación de la penalización y que sus datos desaparezcan de la lista de clientes que están a deuda 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 de la parte reclamante por cuanto no habiendo resultado efectiva, en su totalidad, la oferta contratada, **la reclamada deberá:**

- **Anular cualquier compromiso de permanencia que hubiera podido adquirirse no facturando**, en consecuencia, importe alguno por posibles incumplimientos.
- **Retirar**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, del domicilio del reclamante, previo aviso, el dispositivo router que hubiere proporcionado y no facturar importe alguno por él.

Comunidad de Madrid

Asimismo, no habiendo sido aportado copia del contrato escrito efectuado ni grabación relacionada con esta contratación inicial, por ninguna de las partes, **las facturas aportadas**, de fechas de emisión 1/11/2017, por importe de 55,12 euros, impuestos incluidos y 1/12/2017, por importe de 65,76 euros, impuestos incluidos, **se consideran correctas** al constarse que hay consumo efectuado en el periodo que en ellas se factura, debiendo ser abonadas por el reclamante, en el caso de que no hubiere efectuado su pago, cuestión que este Órgano Arbitral desconoce toda vez que no ha sido aportado documento bancario acreditativo de dicho pago.

A su vez, **el reclamante** deberá poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada, el dispositivo router que ésta hubiere proporcionado, en perfecto estado y, a ser posible, con su embalaje original.

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. Una vez abonada la deuda, **la reclamada** realizará las **gestiones** oportunas para excluir los datos del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

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.