



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06108.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de abril 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 sus alegaciones. 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 por penaización. Solicitó portabilidad con fecha 29/09/2017. El 9 de octubre recibió mensaje en el que le informan que disponía ya de fijo e internet y no fue así. Reclamó en varias ocasiones y no solucionaron nada. Con fecha 30/10 portó a otra compañía y al día siguiente ya tenía servicio. Llamó para desistir y se lo negaron por pasar el plazo. Solicita la devolución de los 87 euros de penaización por baja ya que nunca le dieron el servicio contratado en los 21 días que esperó.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio se activó el 9/10/2017; tuvieron constancia de una incidencia en el servicio de adsl/fijo pero se cursó la portabilidad antes de que se resolviera. Con la línea fija asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizados en el coste de instalación del servicio fijo y acceso a internet; al no cumplir el compromiso de permanencia debe devolver la parte proporcional de dicho descuento tal y como consta en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico. En breve se recogerá el router al cliente; si no lo devolviera se cargará el importe de 50 euros en su cuenta bancaria.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditado el compromiso de permanencia adquirido ni el importe a abonar por su posible incumplimiento por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular el importe de OCHENTA Y SIETE EUROS (87 euros)**, exento de impuestos, que facturó por incumplimiento de permanencia, en factura de fecha 1/12/2017, debiendo reintegrar dicho importe si la reclamante hubiere abonado la factura mencionada.
- **Retirar**, previo aviso, del domicilio de la reclamante, los dispositivos proporcionados (router...) en el caso de que no los hubiere retirado al día de la fecha

A su vez, **la reclamante** deberá poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada los dispositivos que ésta hubiere proporcionado (router), para evitar que la reclamada facture por ellos. Se aconseja demandar justificante de su entrega.

Comunidad de Madrid

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 extraimitación 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 extraimitación, 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.