



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08449.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED]

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cobro de 190,66 euros en concepto de incumplimiento de permanencia en la factura de 1 de noviembre de 2018. En ningún momento se ha portado ni ha tenido el servicio de línea fija, ni fibra óptica, ni se realizó la portabilidad de las dos líneas móviles. Ningún técnico ha instalado el router ni cualquier otro tipo de aparato, ni realizado trabajos en su domicilio. Canceló la contratación por los continuos retrasos y demoras en la instalación por parte de la empresa reclamada, y siempre tuvo el servicio con su operador actual. Solicita la devolución de 190,66 euros.

La parte reclamante aporta escrito aceptando que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión de la empresa reclamada.

El Colegio 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 el problema sigue igual. Solicita la devolución de 190,66€. Adjunta acreditación de pago de la factura. Asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que según la información que le facilitaron en el minuto 14:38 y en el 27:58 de la grabación, se le cobrarían gastos de instalación si iba el instalador de [REDACTED] y eso no ha ocurrido. De hecho fue por la demora en la visita del instalador, que acredita mediante los sms recibidos, por lo que canceló la contratación.

La parte reclamada aporta escrito alegando que con la línea fija la parte reclamante asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 190,66 euros (impuestos incluidos) realizados por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet, y por descuento promocional del 10% en la cuota del servicio durante 12 meses. Los trabajos de instalación se iniciaron por parte de telefónica y finalizaron con fecha 9 de octubre de 2018. Posteriormente, [REDACTED] citó al cliente para finalizar la instalación, sin embargo el cliente ha solicitado la cancelación de todos los servicios. Se ha cancelado el servicio combinado. Por este motivo, en la factura de octubre de 2018 que adjunta, se ha cargado al cliente el importe de 190,66 euros por los costes de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet, todo ello al no cumplir el compromiso de permanencia, tal y como consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija, que adjunta junto a la grabación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el instalador de la empresa reclamada no se desplazó al domicilio de la parte reclamante y no realizó ninguna instalación, por lo que la empresa reclamada debe anular el cargo "incumplimiento de permanencia" de la factura de 1 de noviembre de 2018, y reembolsar a la parte reclamante su importe, **190,66 €**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. Previa 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 20 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.

Madrid, 24 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL