



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01895.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de 185,36 € por el servicio de fibra y penalización, puesto que no se hizo efectiva la portabilidad y no le avisaron de la penalización. Solicita el reintegro del importe reclamado. Adjunta copia de la facturación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que acepta someter la **reclamación** a arbitraje, y alega que en la llamada de contratación se informa debidamente de los gastos de instalación y de su importe. El cliente realizó la instalación el 21 de noviembre de 2020, y terminó el servicio el 26 de noviembre de 2020, y se ha cobrado el servicio correspondiente a dicho periodo. Aunque no llegara a completar la portabilidad, sí se realizó la instalación y se prestó el servicio, por lo que las facturas emitidas son correctas. Adjunta parte de instalación.

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.

La empresa reclamada aportó escrito de fecha 15 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y adjunta la grabación. La parte reclamante aportó escrito de fecha 22 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta el derecho de desistimiento sin penalización reconocido en el artículo 68 del Real Decreto 1/2007. Además, del tenor de la grabación se entiende que los gastos de instalación son gratuitos y que la permanencia comienza a hacerse efectiva desde la portabilidad, que como no llegó a realizarse no se puede imputar ninguna penalización.

La empresa reclamada aportó escrito de fecha 29 de noviembre de 2021, en el que reitera su escrito de alegaciones, y manifiesta que no consta que el cliente quisiera desistir en el momento de la cancelación y portabilidades, y aunque hubiera desistido conforme a las condiciones generales, que adjunta, habiéndose realizado la instalación la empresa tiene derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado, y parte proporcional de las cuotas de las tarifas.

Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la parte reclamante ejerció en **plazo** el derecho de desistimiento del contrato celebrado a distancia, sobre el que no se puede aplicar una penalización conforme al artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por lo que la empresa debe anular el cargo “penalización por gastos instalación” por importe de 181,50 € de la factura de 12 de enero de 2021, y la factura de 1 de diciembre de 2020 por importe de 3,86 € al no haberse completado la portabilidad y no reflejar consumo. En el caso de que ambas facturas hubieran sido abonadas por la parte reclamante, la empresa reclamada deberá reembolsar su importe.

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.

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.

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