



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05605.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### / #####

En Madrid, a 27 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 lo siguiente: el día 10 de enero realizó una portabilidad de ##### a ##### para contratar internet + fijo + 2 móviles, y el contrato incluía la entrega de un terminal. Pasaron los días sin que ##### realizara la portabilidad y finalmente el 25 de febrero un técnico instaló el fijo, internet y 2 tarjetas de móvil que nunca llegó a instalar. Además, nunca recibió el terminal. Por todo ello, decidió volver con su operadora anterior. Pagó la primera factura y recibió una segunda de 145 euros, en la que le querían cobrar una penalización con la que no está de acuerdo. Solicita la anulación de la deuda de 145 euros por improcedente, que no le incluyan en ninguna lista de impagados y que dejen de molestar con la gestoría de cobros. También solicita la exclusión de la lista de impagados.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Reseña que el día 5 de marzo de 2019 no tiene línea fija a pesar de que en teoría, el día 25 de febrero le habían hecho la instalación. Sigue haciendo sus llamadas a través de ##### y esto le causa una serie de inconvenientes, por lo que considera que quien ha incumplido ha sido la empresa.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 30 de diciembre de 2019 y se opone a la **reclamación**. Señala que el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 150 euros realizado por ##### en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet.

Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio al cliente, le corresponde devolver a la empresa la parte proporcional de dicho descuento. Solicita una reconvención de 145 euros que está pendiente de pago.

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 del reclamante y **DESESTIMAR** la reconvención de la empresa, debiendo ésta anular la factura emitida el día 1 de mayo de 2019, que contempla el cargo "incumplimiento de permanencia", por importe total de 145 euros.

Consta acreditado que en fecha 10 de enero de 2019 el reclamante realiza un pedido y el usuario indica que la instalación se produce en fecha 25 de febrero de 2019 y que no tiene acceso a la línea fija hasta el día 5 de marzo. La empresa no ha desvirtuado ninguna de estas alegaciones, ni cuestiona los hechos y fechas que el reclamante menciona en sus alegaciones.

La compañía no aporta los contratos suscritos ni el detalle de los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante, siendo estos hechos relevantes para la decisión de este conflicto. Incumbiéndole la carga de la prueba a la empresa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.