



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05644.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### y #####

En Madrid, a 18 de abril de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Contrata unos servicios y le informan que se le devolverán las penalizaciones tanto por compromisos de permanencia como por instalación de fibra de la anterior compañía y que dichos importes se abonarán a elección del consumidor. Con estas facilidades y asegurando que se mejoraría la cobertura, se procede a cambiarse de compañía. La contratación telefónica se realizó el 5 de marzo de 2021 y la portabilidad el 9 del mismo mes. Posteriormente a esto se le comunica a la reclamante que no tiene derecho a la devolución desde el 11 de marzo. Se llama en reiteradas ocasiones y no se puede contactar con el agente con el que se contrató. Se devuelve el importe de penalización pero no la instalación.

En su escrito de fecha 20/08/2021 se reitera en lo anterior y solicita 150 € del importe de instalación de fibra y añade que no es cierto que tenga una permanencia de 24 meses, puesto que se modificó a 12 meses.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de la cantidad cobrada en concepto de instalación de fibra". En su escrito de fecha 20/08/2021 se reitera en lo anterior y solicita 150 € del importe de instalación de fibra y añade que no es cierto que tenga una permanencia de 24 meses, puesto que se modificó en 12 meses.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, manifestando: "Tras realizar un estudio de la **reclamación** les indicamos que, las condiciones para que ##### asuma la penalización por compromiso de permanencia de un operador anterior son las siguientes:

- El importe máximo a devolver es de 150 euros (impuestos incluidos) por cliente.
- La devolución se realizará a través de descuentos en factura sobre el servicio.

Comunidad de Madrid

- Es necesario que el abonado esté dado de alta en ##### y al corriente de pago.
- Para cumplir con el abono de la penalización de otro operador es necesario que el abonado nos envíe la documentación relativa a la penalización emitida por su anterior operador: Factura acreditativa con el cargo emitido y comprobante bancario del recibo abonado por el cliente.

En este sentido, les comunicamos que, según el comprobante de la oferta de fecha 05/03/2021, a la clienta se le ofertó la devolución de los compromisos de permanencia emitidos por el operador de origen, no así los gastos de instalación de fibra. Adjuntamos comprobante.

Igualmente, les notificamos que con fecha 29/03/2021 desde el Servicio de Atención al Cliente de ##### se solicitó la devolución de 70,21 euros (sin impuestos) 84,95 euros (con impuestos), correspondiente a los cargos por baja emitidos por el operador de origen, que constan descontados sobre la factura de fecha 12/04/2021, la cual adjuntamos.

Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente se encuentra al corriente de pago con nuestra compañía.

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

De la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º Que el compromiso de permanencia son 12 meses según contrato de fecha 12 de abril del 2021, aportado por la reclamante, que no coincide con lo que aporta la mercantil como comprobante de oferta de fecha 5 de marzo de 2021 en que consta como compromiso de permanencia 24 meses.

2º La mercantil no aporta grabación alguna de la contratación y añade que es la reclamante la que debe aportar dicha documentación de la oferta si dispone de ella.

Por ello, entendiendo que es la mercantil la que dispone de los medios para grabar las conversaciones, como así lo refiere antes de realizar la contratación, en la que se detallan todas las condiciones previas a la firma digital, por ello, este Órgano Arbitral ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe:

1º Abonar a la reclamante el importe de 150 € en concepto de cargo por instalación.

2º La permanencia contratada son 12 meses, pudiendo irse sin gasto alguno por este concepto, pasado dicho **plazo** que a fecha de la notificación de este Laudo ya ha transcurrido.

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



Comunidad de Madrid

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 al principio.