



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09801.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid

Recibida con fecha 23/09/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

La árbitra designada entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con la factura YI21-##### emitida el 20/09/2021, por importe de 180,04 € por la parte reclamada, #####, que incluye, entre otros, el cargo por instalación de los servicios contratados por la reclamante con fecha 18/08/2021 cuya solicitud de baja cursó el 25/08/2021, debido a problemas técnicos sufridos durante el proceso de instalación de equipos en su domicilio, con tecnología distinta a la contratada así como por el alta en un número de teléfono fijo diferente al suyo, circunstancias que motivaron justificadamente la baja del contrato con la operadora reclamada.

Convocada la audiencia escrita el 21/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que la reclamante, #####, formalizó un contrato de acceso de teléfono a precio especial. En concreto, el día 14/08/2021 solicitó la portabilidad de una línea fija con el servicio de fibra, por lo que se procedió inicialmente al alta de una numeración fija provisional #####, con el fin de que el producto, la línea portada, pudiera ser utilizado desde el momento de la contratación. Al haber solicitado la reclamante la baja, con carácter automático se aplica un cargo de 150 € (IVA incluido). Corresponde, tal y como se detalla en las "condiciones generales", a que ##### subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio.

Comunidad de Madrid

Servicio dado de alta en este contrato durante 12 meses. Por otro lado, dado que la reclamante procedió a devolver la factura YI21-#### emitida el 20/09/2021, solicita reconvencción por 180,04 € (IVA incluido), cantidad a la que asciende el importe de esa factura.

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** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto queda acreditado por la documentación aportada al expediente (entre otras, la grabación telefónica de la oferta comercial contratada por la reclamante) que la operadora reclamada no ha cumplido con la obligación de suministrar a la cliente una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas y las garantías legales. En concreto, y por lo que respecta al número de teléfono fijo titularidad de la reclamante, en la grabación telefónica no se le advierte del alta de un número de teléfono fijo provisional, lo que contraviene otra de las obligaciones legales de la operadora como es la de conservar el número de teléfono del cliente y su activación en el **plazo** máximo de un día hábil. En lo que concierne a la instalación realizada en el domicilio de la parte reclamante, si bien en el justificante de los servicios contratados se hace referencia a la instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, la instalación llevada a cabo ha consistido en la instalación de un cable coaxial, cuya tecnología y, consecuentemente, prestaciones de cara a la conexión electrónica es diferente y puede repercutir en la velocidad de navegación. Estas circunstancias motivaron justificadamente la baja en el servicio por parte de la parte reclamante en el **plazo** de desistimiento que le otorga la normativa aplicable, por lo que no procede tampoco el cargo por penalización de permanencia incluido en la factura objeto de controversia. Consecuentemente, la operadora reclamada deberá anular la factura YI21-#### emitida el 20/09/2021, por importe de 180,04 €, excluyendo asimismo los datos de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubieran sido incluidos por ####.

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



Comunidad de Madrid

Complemento y 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.