



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11832.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que aceptó la contraoferta para no portar la línea fija y fibra a otro operador, que incluía el pago de los 181,50 € de los gastos de instalación del técnico del otro operador, que ya había ido a su domicilio. Tras solicitar tres veces la devolución, le dicen que no cumple los requisitos porque sólo lo aplican en los contratos de fibra + móvil, y su contrato es sólo de línea fija y fibra. Solicita el abono de 181,50 € que pagó al otro operador por la instalación, y que prometieron devolverle. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que para poder aplicar la devolución de los cargos generados por la instalación de línea fija en otro operador, es necesario que el cliente tenga activa también una línea móvil, y en este caso el reclamante sólo dispone de telefonía fija, por lo que no cumple los requisitos.

La parte reclamante aporta escrito el 12 de enero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en el momento en el que iba a hacer la portabilidad a otro operador, la empresa reclamada le hizo una contraoferta y le aseguró que le iban a abonar los 181,50 € que tenía que pagar por la instalación, sin que le mencionaran en ningún momento que tuviera que tener activa también una línea móvil, cuando además nunca ha tenido contratada una línea móvil con #####. Solicitó que le enviaran por escrito que tenía derecho a la bonificación, y le mandaron un mensaje donde lo reconocen, que adjuntó con su **reclamación**. Solicita el abono de los 181,50 €.

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 parte reclamante aporta escrito en el que reitera su **reclamación**.

La empresa reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y añade que no hay constancia de que se ofertara al cliente la devolución de cargos emitidos por otro operador. Adjunta el comprobante de la oferta.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que aporta un mensaje enviado por la empresa el mismo día de la activación del servicio, comunicando el abono de los gastos de instalación, y por su parte la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, ni acredita la información precontractual facilitada a la parte reclamante, en relación con las condiciones de la contraoferta para que cancelara la portabilidad a otro operador. En consecuencia, y habiendo acreditado la parte reclamante la factura con el cargo reclamado y su pago, **la empresa reclamada debe abonarle 181,50 €.**

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.

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.

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