



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08252.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Disconformidad con las facturas recibidas de [REDACTED] ya que incluyen un cargo por penalización por permanencia que no procede. Así indica que desde el 16/11/2020 tenían contratada una tarifa base 68,49 euros durante 12 meses. El 20/07/21 tenían intención de mudarse a nuevo domicilio manteniendo el mismo servicio y tarifa. Estuvieron un mes (desde principios de julio 2021) haciendo todo lo posible por conservar el servicio que tenía pero diferentes trabajadores de diversos departamentos de [REDACTED] le indican que no había fibra en el nuevo domicilio y le confirmaron que no tendría penalización de permanencia ninguna, ante la imposibilidad de darnos el servicio contratado.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que la empresa no mantuvo las condiciones del contrato al no ofrecernos en el nuevo domicilio el mismo servicio que habíamos contratado. Por lo tanto, ante la imposibilidad de darnos el mismo servicio contratado, nos confirmaron también que no efectuarían penalización de permanencia alguna. Mencionan la incidencia [REDACTED], ya que finales de agosto 2021 llama a atención al cliente de [REDACTED], quien me confirmaron que última factura de 264,72 euros era incorrecta y que el 3 de septiembre se pondrían en contacto conmigo para poder pagar los 5.41 euros que correspondían a los dos últimos días de la línea que mantuvieron activa hasta ese completo cambio de portabilidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que los servicios de Dña. [REDACTED] fueron dados de baja en [REDACTED] de forma definitiva el 11 de agosto de 2021. Asimismo, en relación al cargo facturado en concepto de Penalización por descuento con Permanencia, en la factura emitida a la Sra. [REDACTED] el 15 de agosto de 2021, es correcto y no procede su anulación, ya que Dña. [REDACTED] realizó un contrato con [REDACTED] el 17 de noviembre de 2020, en el cual se le aplicaba un descuento sobre su cuota y por ello aceptaba una Permanencia Descuento Fidelización de 12 meses, la cual no había finalizado en el

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

momento en el que la Sra. [REDACTED] tramitó la baja de sus servicios en [REDACTED]. Adjuntan -- facturas y contratos mencionados para su verificación y respecto a la solicitud de envío de la grabación de la conversación mantenida entre Dña. [REDACTED] y un operador del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio. Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que ninguna de las llamadas de la Sra. [REDACTED] haya sido grabada.

Tras lo cual 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, así como el tiempo en el que el cliente ha estado de alta en el servicio en que se le pedía la permanencia, el tipo de penalización y las circunstancias concretas del caso, este órgano Arbitral acuerda la estimación total de la solicitud de DOÑA [REDACTED] de manera que la empresa reclamada anule toda penalización y modifique la última factura emitida a la Sra. [REDACTED], en concreto, la de 15 de agosto de 2021, de tal manera que solo se cobre a la cliente por los días en que tuvo servicio y en la cuantía que se ya indica en la mencionada factura.

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.

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.

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