



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12564.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Permanencia:

En Madrid, a 22 de junio 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: Se ha aplicado una permanencia de manera totalmente indebida sin que se informara de la misma y sin aceptarla por el reclamante y con los perjuicios ocasionados teniendo en cuenta que la baja se debe a un incumplimiento de la operadora. cláusula de permanencia.

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 manifiesta que La anulación de la cláusula de permanencia a causa del cambio de la condiciones del contrato por parte de [REDACTED], y no aceptada por el cliente.

En su escrito de 7 de febrero de 2023 refiere: que cesen sus actuaciones de recobro. En su escrito de 4 de abril 2023 refiere estar conforme con lo alegado por la mercantil solicita el archivo del expediente por allanamiento de la operadora.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a los cargos por compromiso de permanencia, y en contestación a la misma, les indicamos que se ha verificado que en la factura del 08/06/2022 de las líneas [REDACTED], [REDACTED] [REDACTED] se notifica al cliente el cambio en las condiciones contractuales en el paquete [REDACTED] contratado, a partir del 31/07/2022. En caso de no estar de acuerdo, el cliente dispone hasta el 30/07/2022 para poder efectuar la baja de las líneas sin cargo por penalización. En este sentido, les informamos de que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] cursan la baja por portabilidad en fecha 08/07/2022 generándose unos cargos en concepto de compromiso de permanencia, estando dentro del plazo para la baja sin cargos. Por tanto, se ha procedido a efectuar un ajuste por importe total de 192,97 euros (con impuestos), correspondiente a los cargos anteriormente indicados, sobre la factura del 08/08/2022, quedando ésta factura anulada. Asimismo, les comunicamos que, en calidad de servicio, se ha procedido a efectuar la anulación de la factura del 08/09/2022, donde se cobra un cargo por gestión de cobros.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En unos días el cliente recibirá las facturas rectificadas.

Tras los ajustes, les confirmamos que el cliente ha quedado al corriente de pago en marca [REDACTED].

En su escrito de 29 de marzo de 2023 refiere: "Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a los cargos por compromiso de permanencia, y en contestación a la misma, les indicamos que se ha verificado que en la factura del 08/06/2022 de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] se notifica al cliente el cambio en las condiciones contractuales en el pack [REDACTED] contratado, a partir del 31/07/2022. En caso de no estar de acuerdo, el cliente dispone hasta el 30/07/2022 para poder efectuar la baja de las líneas sin cargos por penalización.

En este sentido, les informamos de que las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] cursan la baja por portabilidad en fecha 08/07/2022, generándose unos cargos en concepto de compromiso de permanencia, estando dentro del plazo para la baja sin cargos. Por tanto, en fecha 27/01/2023 se procedió a efectuar un ajuste por importe total de 192,97 euros (con impuestos), correspondiente a los cargos anteriormente indicados, sobre la factura del 08/08/2022, quedando ésta factura anulada.

les comunicamos que, en dicha fecha 27/01/2023, en calidad de servicio, se efectuó la anulación de la factura del 08/09/2022, donde se cobra un cargo por gestión de cobros. Adjuntamos facturas rectificadas para su comprobación.

Tras los ajustes, les confirmamos que el cliente ha quedado al corriente de pago en marca [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito del reclamante de fecha 4 de abril de 2023, en el que considera resuelta la controversia y solicita el archivo del expediente.

Dichas manifestaciones, se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.