



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00002.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que aceptó la oferta comercial de la empresa y no portó los servicios a otro operador. Al día siguiente recibió una llamada del instalador que iba a instalar la línea nueva. Una vez que el técnico se dispuso a hacer la instalación, al colocar la caja en la que tenía que enchufar el router hizo un agujero en la pared que se pasó al pasillo. Terminada la instalación hizo comprobaciones, le pregunta cuantos megas había contratado le dijo que 50 y le contestó que no le llegaban ni 30, llamó en ese momento a la empresa y al decirles las condiciones que había contratado le dijeron que no existía, confirmó que tenía 10 días para desistir, canceló la petición y contrató con otro operador. Preguntó por la deuda pendiente, y le dicen que 195 €, recibe la factura, la abona, y el nuevo operador le abona la penalización. Ahora le exigen el pago de 175 euros, y le dicen que 100 euros es por la instalación, que en ningún momento se le comunicó. Respecto de la retirada de la línea y arreglo del agujero le dicen más o menos que lo arregle él, cuando le dijeron que se lo arreglarían en breve. Solicita la anulación de la deuda por incumplimiento de contrato, dado que no se le presta la oferta recibida, así como la exclusión de los registros de morosos.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se contrató el 17 de abril de 2017. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado por la empresa en el coste de la instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. La instalación se realizó el 20 de abril de 2017, tal y como consta en el parte de instalación que adjunta. Posteriormente el reclamante ha solicitado la portabilidad de la línea fija, y ha cancelado todos los servicios por lo que se ha cancelado el servicio combinado, por este motivo en la factura de octubre de 2017 se ha emitido el importe de 100 euros por los costes de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet al no cumplir el compromiso de permanencia incluido en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha, que adjunta junto a la factura. Las facturas que menciona el cliente se corresponden con la de 100 € mencionada anteriormente. 75 € de la línea [REDACTED] del mes de agosto de 2017 correspondiente al incumplimiento de la permanencia, puesto que el desistimiento del terminal fue rechazado, debido a que el almacén comprobó que



Comunidad de Madrid

el terminal no ha sido devuelto por el reclamante, adjunta informe acreditativo junto a la factura. 195 € de la línea [REDACTED] correspondiente a la factura de mayo de 2017 de acuerdo con el contrato firmado por el cliente, que adjunta, de fecha 15 de abril de 2016, por el que adquirió el terminal Huawei P8 con un compromiso de 24 meses debido al descuento de 50 €, y un pago a plazos de 12 € durante 24 meses, y un pago final de 39€. La línea se dio de baja el 27 de abril de 2017 por lo que corresponde devolver la parte proporcional del descuento, así como las cuotas restantes del pago a plazos del terminal. Referente al desperfecto en la pared manifiesta que no tiene constancia de la avería notificada por el reclamante, y tampoco por el técnico. El reclamante adeuda 175€. Adjunta grabación de la contratación, condiciones de la tarifa, parte de instalación, test de velocidad e informe manifestando que se recibió la devolución del router pero no del terminal Huawei Y5 II negro.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que se le informó de las condiciones contractuales en el momento de la contratación, que la empresa reclamada ha justificado la facturación reclamada, y que la parte reclamante no acredita las incidencias en la instalación, ni el incumplimiento de las condiciones contractuales, siendo en consecuencia correctas las facturas emitidas por importe de 100 € y 195 € (está última ya abonada por el reclamante).

En relación con la deuda de 75 euros por el terminal asociado a la línea [REDACTED], la empresa reclamada no acredita la entrega del terminal, en la grabación no se informa del importe del apoyo económico recibido ni de la penalización en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, y no aporta la correspondiente factura. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda de 75 euros.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.