



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00330.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le hicieron una oferta en torno a los 70 euros mensuales, y desde noviembre de 2017 la facturación se ha incrementado a 87,15 €. No quiere los servicios adicionales. Solicita la cancelación de los servicios y la devolución de las cantidades abonadas de más durante el periodo de noviembre hasta la actualidad.

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, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que tras escuchar la grabación de la venta, y no poder ofrecer lo solicitado, se ha contactado con el cliente vía telefónica, para llegar a un acuerdo consistente en dar de baja el servicio de fibra/fijo sin coste alguno, ni penalización, y el cliente por otro lado portará sus dos líneas móviles a otro operador en unos días. De la línea móvil 60318XXXX se ha decidido devolver las cuotas de la tarifa desde noviembre de 2017 a marzo de 2018, por un importe total de 145 euros, que lo recibirá en su cuenta en un plazo aproximado de 60 días. En la próxima facturación, le llegará la parte proporcional de la cuota tarifa Combinada de los días que ha estado con servicio este mes. Y en otra factura final, llegarán las cuotas restantes de los terminales que tiene de pago a plazos.

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 del reclamante, que no ha concretado su pretensión económicamente de manera actualizada, de manera que la empresa le abonará **145 €**, y podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios contratados sin que la empresa reclamada genere cargo por baja anticipada/incumplimiento del compromiso de permanencia asociado a los servicios, sin perjuicio de la facturación que pudiera quedar pendiente de las cuotas aplazadas de los terminales.



## Comunidad de Madrid

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.

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.