



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00519.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de septiembre de 2018 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 que el 19/09/17 contrató telefónicamente una oferta que la empresa alegando que fue un error y no la podían aplicar por lo que con fecha 2/10/17 canceló el pedido, el 11/10/17 devolvió todo y el 13/10/2017 se cambia de compañía, le reclaman 92 euros por cambio de móvil, después dicen que es por instalación y finalmente por cambio de tarifa. Solicita que sea condonada la cantidad de 92 euros que la operadora le reclama por incumplimiento de permanencia.

La parte reclamada alega que el servicio se activó el 28 de septiembre de 2017, tienen constancia que la incidencia ocasionada por el cambio de condiciones de la línea, sin embargo ésta ha cursado la portabilidad saliente antes de dar resolución a la misma. Con la línea fija se asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros (impuestos incluidos) realizado en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a Internet, al cliente le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las alegaciones aportadas por la reclamante y acreditada la solicitud de cancelación ante la incidencia por cambio de condiciones, este Órgano Arbitral resuelve que **la empresa reclamada anule la factura por importe de 92 euros** en concepto de incumplimiento de permanencia.

La empresa reclamada realizará, en su caso, las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

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.

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.