



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01367.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de agosto 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 la disconformidad con la facturación de una penalización sobre el servicio de ADSL y Pack Ahorro navega y sin Límite por importe de 121,97 €, porque la empresa subió los precios de ADSL y Pack Ahorro navega y sin límite. Solicita que se anule la penalización.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 17 de enero de 2017 el reclamante aceptó para la línea fija un descuento del 80% sobre la cuota mensual de la tarifa Pack Ahorro durante 12 meses, llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un periodo de 12 meses siguientes, o en su defecto el pago de 251,52 € (exentos de impuestos). Adjunta copia del mail informativo remitido al cliente para su conocimiento. El 28 de marzo de 2017 se le notificó al cliente, el cambio de condiciones de la tarifa contratada, aplicable a partir del 1 de mayo de 2017 (adjunta copia del mail informativo remitido). La línea fija fue dada de baja el 24 de julio de 2017, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso 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.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita el envío a la parte reclamante del escrito aportado al expediente informando de la modificación de las condiciones contractuales, en el que además no consta la fecha ni la información sobre el derecho a darse de baja sin penalización y el plazo para solicitar la baja, y en todo caso, que la tarifa contratada tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses según manifiesta la empresa reclamada, por lo que debió mantener el precio contratado hasta la finalización del citado compromiso. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por importe de 121,97 € de la factura de 2 de septiembre de 2017.

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.

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.

Previo 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.