



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02476.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 22/06/2017 solicitó portabilidad; en el email de bienvenida le indican que no tiene que hacer nada porque ellos se encargan de todo. Ahora le reclama 118,57 euros su anterior operadora por un servicio de adsl que no le suministraba y le amenazan con incluir sus datos en ficheros de morosos. En [REDACTED] sólo se hacen cargo del abono de 90 euros. Solicita que se hagan cargo del importe íntegro que le reclaman.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha 23/04/2108, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que tal y como consta en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija y en su contrato en el punto 2.1 *"En este mismo caso, la baja del Cliente en el servicio de Adsl/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador"*. No obstante, como gesto comercial, se ha realizado un descuento de 90 euros en factura de enero de 2018. En el de fecha 27/08/2018 que en la grabación no se indica en ningún momento que tramiten la baja del anterior operador sino que se encargan de las portabilidades de las líneas; corresponde al cliente tramitar la baja de los servicios que queden en su compañía, tal y como consta en las Condiciones Generales.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita que le sea abonada/descontada el importe de 28,57 euros que queda pendiente del total reclamado por su anterior compañía.

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: DAR POR SATISFECHA** la pretensión de la reclamante con el importe de 90 euros que ha descontado de sus facturas la reclamada, como gesto comercial, no procediendo el reintegro de 28,57 euros pretendidos por cuanto no ha acreditado pago alguno de los importes que le han sido facturados por su anterior operadora.

A meros efectos informativos de la grabación aportada se infiere que solicitó portabilidad de su línea fija y móvil y contrató el servicio de Adsl (no fibra).

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

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.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.