



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05788.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de diciembre de 2019, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El día 21 de junio de 2019, ##### le ofrece una contraoferta a su solicitud de portabilidad de dos de sus líneas móviles más el fijo a otra compañía. Lo que le ofrecen le es bien aplicado, excepto 2 bonos de datos de 10GB y 5GB respectivamente, uno a cada línea móvil. Pone una incidencia y le dan un bono "compensatorio" hasta que se arregle la incidencia. Pasan los días y no le ofrecen otro, a pesar de estar casi sin datos y pagando por un servicio que no tiene. Solicita solución de la incidencia, que el compromiso de permanencia de 12 meses quede anulado y compensación económica por no poder estar disfrutando del servicio contratado.

El reclamante manifiesta en fecha 4 de octubre de 2019 que ya dispone del servicio que contrató, pero que desde el 24 de junio hasta el 30 de julio de 2019 no lo tuvo, por lo que solicita devolución de la parte proporcional de ese mes y seis días que no tuvo bono de datos que sí están en el contrato.

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 presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia. Se comprueba que no aporta la documentación e información solicitada por escrito. Se da por reproducida toda la información que consta en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de diciembre de 2019 en el que expone que con fecha 24 de junio de 2019 el cliente aceptó una oferta donde se incluían 10 gigas extra para la línea 6359 y 5 gigas extra para la línea 6161, y con fecha 30 de julio de 2019 se activaron. El reclamante ha disfrutado de la oferta desde el 24 de junio de 2019.

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 la pretensión de la reclamante, habiendo activado la empresa el servicio completo en fecha 30 de julio de 2019. Este Órgano Arbitral no entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se proceda a compensar el tiempo que no ha tenido el servicio activo ya que no concreta ni cuantifica económicamente este apartado, a pesar de haber sido requerido por escrito con dicha finalidad. Tal y como dispone el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se le informa que queda libre y expedita la vía judicial por si estima conveniente para el ejercicio de cualquier acción que estime conveniente en este sentido.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.