



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

03187/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 30 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante indica que, habiendo solicitado una información de portabilidad a XXX, dando sus datos bancarios. Posteriormente recibe una oferta de su antigua compañía (XXX XXX), decidiendo quedarse en esta última, pero XXX se queda con mi línea de teléfono móvil. Lo comunica a XXX para decirles que no quiere quedarse con ellos, pero éstos hacen caso omiso mandándole todos los meses facturas de teléfono e internet. SOLICITA: Devolución de su línea (XXX).

La empresa reclamada alega, en síntesis, que la línea de referencia XXX se dio de alta en esta empresa con la tarifa XXX XXX el 22 de enero de 2015, siendo modificada a la tarifa XXX el 28 de abril de 2015, ante la imposibilidad técnica de disponer del servicio ADSL vinculado a la contratación. Señalan que, una vez verificada la petición de desistimiento del pack XXX contratado por el titular y atendiendo a su petición con fecha 15 de septiembre de 2015, han cursado la baja definitiva de la línea XXX sin que por ello se haya generado cargo alguno en concepto de compromiso de permanencia. Indican que, en calidad de servicio, han realizado la anulación del importe pendiente de abono correspondiente a las facturas de fechas 26 de julio (23,97€ impuestos incluidos) y 26 de agosto de 2015 (21,95€ impuestos incluidos), que asciende a la cantidad total de 45,92€ (impuestos incluidos). Tras los ajustes efectuados, el cliente ha quedado al corriente de pago y en unos días recibirá las facturas rectificadas. Comunican que, en calidad de servicio, han solicitado una devolución por importe de 91,61€ (impuestos incluidos) correspondientes a las facturas 26 de febrero, 26 de marzo, 26 de abril y 26 de mayo de 2015, mediante transferencia bancaria al número de cuenta que nos ha confirmado el Sr. XXX en conversación telefónica.

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 comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en

ARBCRU22

## Comunidad de Madrid

EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR** en parte las pretensiones del reclamante, puesto que se ha dado de baja de XXX dentro del periodo de desistimiento, por lo que XXX XXX. debe realizar los trámites necesarios para devolver a D. XXX XXX la línea XXX.

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX