

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA FIJA E INTERNET)

N/R.: 02793/2015

RECLAMANTE: XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de octubre 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 no está conforme con XXX por el motivo de una promoción que se le ofreció por teléfono en el que incluía un servicio de Fibra a 100 Mb y no se corresponde con la promoción aplicada finalmente. Por teléfono, el comercial de la compañía le ofreció el cambio de ADSL 20 Mb, que en ese momento estaba pagando a 35,10€ al mes (IVA incluido) a fibra óptica 100 Mb con el compromiso de mantenerle el mismo precio. Sin embargo, el precio del servicio a partir de ese momento aumenta a 50,11€ contradiciendo a lo que le indicaron en el momento de aceptar las condiciones. Debido a la cuantía que le está facturando la compañía por el servicio de 100 Mb era superior en más de un 40% al precio que venía pagando, solicitó el paso a un servicio de fibra de menor velocidad (50Mb) para poder reducir la factura, ya que tiene un compromiso de permanencia ante este nuevo contrato. Manifiesta que XXX facilita la prueba del contrato a 100 Mb una grabación entre dos personas del género femenino, en la que él no interviene en ningún momento ni se le comunica las condiciones del servicio que finalmente se han aplicado. SOLICITA: Rescisión del contrato y el cese de las relaciones contractuales incluyendo el compromiso de permanencia con la empresa por incumplimiento de las condiciones expuestas en el momento de suscribir el contrato.

La empresa reclamada aporta alegaciones en las que manifiesta que con fecha 11/04/2015 se dio de alta la línea XXX con el servicio de Fibra + llamadas y línea. Dicho producto tiene una cuota mensual de 56,10€ (impuestos incluidos), de los cuales, 37,95€ (impuestos incluidos) corresponden a la cuota de fibra y llamadas, y 18,15€ (impuestos incluidos) a la cuota de línea. El Sr. XXX dio de alta el servicio con una promoción en la que durante 12 meses tendría la cuota de fibra y llamadas por 30,95€ (impuestos incluidos) siendo igualmente la cuota de línea de 18,15€ (impuestos incluidos). Adjuntan copias de 21/05/2015 en el que consta reflejado el descuento realizado en la cuota de fibra y llamadas. Confirman que se ha revisado la facturación de la línea indicada y que no se ha realizado incidencia alguna.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito por el que se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO, en EQUIDAD**: Vistas las pretensiones del reclamante, y las alegaciones de la empresa reclamada, este Árbitro acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante visto que no se cumple lo acordado en el contrato por parte de la empresa reclamada, el reclamante D. XXX podrá rescindir el contrato mediante baja o portabilidad a otra compañía en el plazo de un mes desde la fecha de recepción de este laudo, incluyendo la cancelación de la permanencia.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX