



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01516 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de octubre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la incidencia que generó la persona que le atendió cuando llamó a XXX el 8 de enero a las 13:24h, para preguntar por una oferta comercial, y sin hacerle grabación, le portan de XXX a XXX. Reclama y le facilitan números de teléfono a los que tiene que llamar para ejercer el derecho de desistimiento. Le informan que tiene que acudir a una tienda XXX con el DNI para escanearlo, pero cuando acude le dicen que no pueden ayudarla porque es de XXX, y le aconsejan que cambie a otro operador, lo intenta a XXX pero no se lo permiten. Solicita que le paguen todo el tiempo que ha perdido hablando por teléfono con XXX, XXX y XXX para solucionar la incidencia, todas las llamadas al XXX, XXX, XXX de la factura de la línea XXX y XXX, dejarle salir de la empresa, o que le hagan una buena oferta de voz y datos y un teléfono de regalo.

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 aporta un escrito manifestando que la línea objeto de reclamación consta dada de alta en XXX desde el 15 de enero de 2015, y desde esta fecha hasta la fecha del escrito está haciendo uso del servicio contratado, tal y como reflejan las facturas. En cuanto a la petición de desistimiento no consta haber recibido ninguna solicitud formal por parte del titular. Al respecto de la portabilidad a otro operador, la titular puede solicitarla al operador que estime oportuno, confirmando que actualmente no dispone de ningún compromiso de permanencia. Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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** las pretensiones de la reclamante de manera que si solicita la baja o portabilidad a otro

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

operador de la línea XXX, la empresa reclamada lo gestionará sin generar cargo por baja anticipada.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no estar acreditados, cuantificados y justificados daños y perjuicios económicos, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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. 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