



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03472 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 21 de diciembre 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 disconformidad con el importe facturado de la tarifa que no se corresponde con el contratado, y además no le aplican los descuentos y abonos que le prometieron tras reclamar, para regularizarlo. Solicita la modificación de la tarifa a 34,90 euros y el abono mediante transferencia bancaria, de los importes cobrados de más en las facturas desde el 15 de junio de 2015 hasta que se resuelva el proceso.

La empresa reclamada presenta escrito con fecha 15 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido a realizar un abono mediante transferencia bancaria de 36,11 euros (impuestos incluidos), en concepto de descuento del 25% sobre la cuota del plan de precios del servicio de ADSL, en referencia a las facturas de fecha 15 de julio , 15 de agosto y 15 de septiembre de 2015, y se ha procedido de nuevo a la activación del descuento.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 27 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su conformidad con las alegaciones de la empresa, pero solicita que le aseguren por escrito que el descuento se reactiva para siempre, puesto que en la facturación aparece que tiene una fecha límite.

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 aporta escrito en el que reitera su solicitud de que la empresa reclamada le facilite por escrito o por correo electrónico que el descuento que le aplica como solución a su reclamación es automáticamente renovable para siempre, tal y como le indicaron vía telefónica el 22 de octubre de 2015.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 del reclamante al considerar que las condiciones de los contratos pueden ser modificadas por la empresa, siempre que cumpla los requisitos establecidos legalmente. En consecuencia, la empresa reclamada aplicará el descuento ofrecido y reflejado en la facturación "25% Cuota XXX ADSL" hasta

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

el 14 de septiembre de 2017, sin perjuicio de que una vez cumplido dicho plazo la empresa prorrogue la aplicación del descuento. En el caso de que no fuera prorrogado el descuento, la titular podrá cambiar la tarifa o portar la línea a otro operador en el plazo de treinta días desde el día en que se deje de aplicar el descuento, sin generar cargo por penalización en el servicio.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 20 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