



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

03244/2015

RECLAMANTE: D. XXX

NIF XXX

RECLAMADO : XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 12 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 expone que en junio de 2015 recibe una notificación de XXX informándole del cambio de tarifa que tenía contratada. Dado que las condiciones de la nueva tarifa ofrecida no le interesaban, contactó con el departamento de Atención al Cliente de XXX y se comunicó mediante correo electrónico (clientes.XXX@XXX.es) para comunicar su desacuerdo con el cambio de tarifa. En este correo expresa su oposición al cambio de tarifa o, en su caso, sustituirla por una inferior. La tarifa que tenía contratada ascendía a 16€ al mes y la que le ofrecieron ascendía a 21,95€ al mes. La reclamante expone que la situación actual es que XXX, unilateralmente, quiere cambiar su tarifa a una superior, manteniendo los meses de compromiso de permanencia que tenía adquiridos hasta fin de contrato, quedando unos 12 meses, o cambiar a una tarifa inferior y en ese caso, el compromiso de permanencia se ampliaría hasta 24 meses más, y no está de acuerdo con esta decisión. SOLICITA: Que se le aplique tarifa económica igual o inferior a la que tenía contratada (16€/mes) respetando el compromiso de permanencia que en su día adquirió con la Compañía y que actualmente es de unos 12 meses, o en su caso la baja total de la penalización del compromiso de permanencia.

La empresa reclamada expone, en síntesis, que la línea XXX se activa el 13 de abril de 2012, causando baja por portabilidad el 15 de octubre de 2015 tras recibir la solicitud del Sr. XXX. Indican que en el mes de junio de 2015, se le remite una carta al cliente informándole de los cambios que se iban a efectuar en el contrato. Informa que la empresa XXX, tal y como indican sus condiciones generales, es posible introducir cuantos cambios vengan exigidos por la organización y necesidades del servicio, previa comunicación al mismo. No obstante, en calidad de servicio, han procedido a anular el compromiso de permanencia asociado a la línea XXX. Por último, confirman, que el titular de la línea se encuentra al corriente de pago con esta empresa a día de hoy.

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.

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

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR en parte la pretensión del reclamante, por lo que la empresa XXX XXX. anulará sin coste la permanencia asociado a la línea XXX, que es titular D. XXX 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

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.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX