



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 02584/2015

**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: La reclamante manifiesta que tiene contratado con XXX el servicio de móvil + fijo + ADSL. Se le realiza una oferta comercial personal el 2 de marzo de 2015 por ser cliente platinum. Finalizado el servicio de permanencia con la compañía, se ofrece una facturación final de 53,20€ por las líneas contratadas (3 móviles, un fijo y ADSL) y se ofrece un 15% con una permanencia de 12 meses. El reclamante decide continuar con la compañía y desde que se formaliza esta oferta, la compañía ha venido facturando cantidades que no se corresponden con lo pactado. Efectuada la reclamación por escrito a la compañía, no ha recibido respuesta. Aporta pruebas de las facturas reclamadas, copia de la reclamación previa y aporta grabación de la conversación para la contratación. SOLICITA: Que la operadora mantenga su precio ofertado, refacturándose los consumos emitidos hasta la fecha, y en caso de no mantenerse el precio ofertado, se solicita que pueda resolverse el contrato sin cumplir permanencia por línea o terminal a la vista del incumplimiento del operador.

El reclamante acepta el 15% de las cuotas mensuales de los servicios XXX de los tres móviles (XXX) con un compromiso de permanencia de 12 meses. Ponen en conocimiento que se han revisado las facturas emitidas y que se ha comprobado que este descuento se ha aplicado correctamente en los servicios XXX desde la factura emitida el 15 de abril de 2015. Informan que en el servicio XXX se ha procedido a realizar el abono del importe correspondiente al descuento no aplicado desde el 15 de abril al 15 de julio de 2015, cuyo importe asciende a 7,79€ (impuestos incluidos). Dicho importe ha sido descontado de la cuantía facturada en el mes de agosto.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

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

Tras lo cual, 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 alegaciones de Dña. XXX en el sentido de que pueda darse de baja sin penalización a

partir de la recepción del presente Laudo, teniendo derecho al descuento del 15% de los meses en que siga de alta.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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.

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