



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00029.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: con fecha 27 de octubre de 2018 se solicita alta fibra en tienda [REDACTED] y al tramitarla se equivocan en el domicilio de la instalación, ya tenían la caja de otro instalador, surgen incidencias y el día 11 de noviembre de 2018 se llama para consultar el estado, le dan una fecha y vuelven a la tienda. Se anula por dependiente el alta y se cursa una nueva. Ambas solicitudes continúan activas, y ante la incapacidad de [REDACTED] para gestionar el alta, deciden anular ambas mediante sms de 16 de noviembre y sms de 27 de noviembre de 2018. El 3 de diciembre de 2018 llega notificación de la factura con penalización de 283,88 euros por anulación en el alta que nunca llegó a instalarse. Solicita su anulación y que no se cobre concepto de conexión de la línea, ya que ha sido cortada. En el contrato inicial no se especifica penalización por NO instalación

En fecha 24 de abril de 2019, la reclamante presenta un escrito informando que ya no es cliente de la empresa desde el día 18 de diciembre y ha recibido diferentes escritos en los que se indica que sus datos van a ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial y que ha recibido notificación de una tercera mercantil de recuperación de créditos, considerando que es un delito de cesión de datos de la empresa reclamada a otra empresa.

Recibe amenazas por teléfono y sms tanto a su teléfono como al de su hija menor de edad.



Comunidad de Madrid

El Colegio 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 tras manifestar que desea resolver este asunto en derecho, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta factura emitida por otra compañía para justificar que en diciembre de 2018, ya no pertenecía a la empresa reclamada. Reitera su petición inicial así como su voluntad para que se tomen medidas respecto a las llamadas recibidas por parte de la empresa reclamando la cuantía aún estando pendiente de resolución este conflicto por arbitraje, así como la cesión de sus datos a una compañía de recobros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de mayo de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad, y solicita reconvenición por importe de 72.01 euros –adjuntan facturas-. Anulan de esas facturas la cantidad de 283,88 euros, correspondiente al importe de penalización.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, y **PARCIALMENTE** la reconvenición de la empresa, debiendo **la usuaria abonar la cantidad total de 58,70 euros**, correspondiente al importe de las cuotas y resto de cargos – a excepción del importe de penalización, anulado por la empresa- de la factura emitida el 1 de diciembre de 2018 y la parte proporcional a diecisiete días de la factura emitida el día 1 de enero de 2019.

La reclamante aporta la primera factura emitida por la nueva Operadora tras su portabilidad, comprobándose que desde el día 18 de diciembre de 2018, ya es ésta quien le presta los servicios que hasta esa fecha le ofrecía la reclamada.

No se entra a conocer del fondo de la solicitud formulada, para que se actúe respecto a la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de cesión de datos en estos ficheros, al carecer este Órgano Arbitral de competencia sobre dicha materia, sin perjuicio de que se deje libre y expedita la vía judicial o el ejercicio de cualquier otra acción que estime oportuna en defensa de sus intereses en estos ámbitos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL