



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00410.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe de 94 euros cobrado por permanencia. El 18/04/2017 solicitó portabilidad, recibió el router al día siguiente; el 21/04 le cortan la línea y pasados unos días, sin solución alguna solicitó la retroportabilidad a su anterior operadora, devolviendo el router recibido en tienda física. Le aseguraron que no emitirían ninguna factura puesto que no hubo servicio pero al final llegaron tres que fue devolviendo. Le informan que cobraron porque asumió permanencia por coste de instalación del servicio fijo e internet y si no devuelve el router 50 euros más y que anularán las 2 primeras facturas. Nunca han realizado instalación y no ha tenido servicio ni consumo. Solicita dejen de reclamarle los 94 euros de permanencia. Reclamó ante la compañía y ante la Omic de Ayto de S.Fernando de Henares.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio se activó el 20/04/2017; tenían constancia de que se necesitaba instalación interior, sin embargo, con fecha 4/05/2017, cursó la portabilidad antes de que se completara. Con la línea asumió un compromiso de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado en el coste de instalación, y en caso de desistimiento deberá devolver la parte proporcional del mismo por lo que se factura el importe de 94 euros, impuestos incluidos por dicho concepto. Como gesto comercial anularon 36 euros correspondiente a las cuotas del servicio (facturas de abril y mayo de 2017) pero no el importe de 94 euros que la reclamante adeuda.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditado el importe, objeto de controversia, facturado por incumplimiento de permanencia por cuanto no ha sido aportado contrato escrito y/o grabación telefónica de la contratación y en las condiciones de venta a distancia alegadas por la compañía no figura importe a cobrar por "coste de instalación realizada" por lo que no habiéndose producido actuación alguna en el domicilio de la reclamante, **la reclamada** habiendo anulado, como gesto comercial, el importe de 36 euros, **deberá ANULAR EL IMPORTE DE 94 EUROS facturado y** realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.