



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01744.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que solicitó cambio de compañía, enviándole una factura abusiva por importe de 115,52 euros, correspondiente al periodo de 01/10/2018, cuando ya estaba en otra compañía, por lo que procedió a contactar telefónicamente con atención al cliente, pero lo único de lo que le informaban era que tenía una cuenta pendiente. El 19/11/2018 solicitó, mediante correo electrónico, le informaran sobre la devolución del módem y envío de copia de la conversación telefónica, ya que no puede acceder a su perfil de [REDACTED]. Solicita explicación de la factura, cese de amenazas y acoso, que contacten por escrito, que clarifiquen como y donde poner una reclamación, copia de las facturas, contacto con alguien con capacidad para gestionar una liquidación y modificar importes.

la parte reclamada alega que las líneas [REDACTED] cursaron baja con fecha 08/10/2018 y la línea [REDACTED] con fecha 15/10/2018, tras ser atendida la petición de portabilidad del cliente a otro operador, las líneas [REDACTED] cursaron baja con fecha 22/10/2018 a petición del cliente, no se tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior a la mencionada en los párrafos anteriores y entienden correctos los cargos emitidos hasta la fecha de baja efectiva. Han ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de reclamación y ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran sido incluido, informan que las grabaciones solicitadas por el cliente no se encuentran disponibles técnicamente. Existe un importe pendiente de pago de 129,09 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de las facturas 16/10/2018 y 16/11/2018 de las que adjuntan copia.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto vistas las facturas aportadas, se observa la existencia de servicio y consumo, no habiéndose podido acreditar la improcedencia de los conceptos facturados a los que alude el reclamante.

Estimar la reconvención formulada por la parte reclamada, al quedar acreditado el saldo pendiente de **pago en la cantidad de 129,09 euros, impuestos incluidos, debiendo la reclamante realizar dicho pago** a la empresa reclamada.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 25 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL