



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01759.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de junio 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 sendos 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 reclamado. Solicitó portabilidad a otra compañía y le han remito una factura indebida ya que no ha existido prestación de servicio. Ha intentado devolver el equipo pero ni han pasado a recogerlos ni ha recibido el sobre que prometieron. Solicita dejen de reclamarle cantidad alguna, que recojan el equipo o le informen como proceder a su devolución y se proceda a la cancelación de sus datos de todos sus archivos.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que la orden de traslado del domicilio se canceló por constar dirección errónea con fecha 10/10/2017; no les consta ninguna solicitud de portabilidad completada. La factura de fecha 15/02/2018 es correcta. No les consta solicitud de baja de los servicios fijo y móvil; deberá contactar con el dpto. de Logística para devolución de los equipos. La compañía no puede proceder a la cancelación del los datos personales hasta que no satisfaga la deuda contraída. El importe pendiente de pago asciende a 212,08 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas entre el 15 de febrero y 15 de abril de 2018.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que la compañía conocía la portabilidad a otra operadora, como mínimo desde el día 3/01/2018, fecha en la que la Sra. Núñez les dirigió oficialmente su reclamación por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular** la deuda de 212,08 euros, impuestos incluidos, por **las facturas** emitidas de fechas **15/02, 15/03 y 15/04/2018**, que han sido aportadas y que constan pendientes de pago, al constatarse que no hay consumo efectuado y que se ha facturado en ellas cuota [REDACTED] fibra desde el día 16/11/2017, sin acreditar si en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018 se ha facturado por dicho concepto o por cualquier otro y en el caso de no facturarse nada el motivo/circunstancias de no hacerse.
- **Retirar** del domicilio de la reclamante, previo aviso y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, los dispositivos que hubiere proporcionado (ont, router...).
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido así como de sus archivos comerciales.

No procede anulación de las facturas que hayan podido emitirse desde octubre 2017 a la de fecha 15/01/2018, inclusive, al no haber sido aportadas por ninguna de las partes.

A su vez **la reclamante** deberá poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada los dispositivos que ésta hubiere proporcionado.

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.

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.

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