



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02560.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le ofrecieron un contrato Love Esencial por la cual seguiría con la misma de telefonía móvil, cambiaría el ADSL a fibra de 50Mb, la línea móvil tendría 200 minutos en llamadas nacionales y 3 GB y tendría una segunda línea adicional gratuita. A los pocos días recibe la cancelación del alta en fibra por causas ajenas a la compañía, indicando que no es posible la instalación de fibra porque no hay pares disponible para pasar la fibra a su domicilio, además le están pasando un cargo por importe de 11,08 euros por la línea móvil que le ofrecieron como gratuita, tal incumplimiento por parte de la operadora le hacen que tramite la portabilidad de estos servicios a otra compañía, reclamándole [REDACTED] importes en concepto de penalización. Solicita la baja de la línea [REDACTED] con carácter retroactivo a la fecha de portabilidad de los demás servicios, se abstengan de facturar importe alguno en concepto de penalización y la no inclusión de sus datos en Registros de Solvencia Patrimonial.

La parte reclamada alega que se canceló el número [REDACTED] por un error en la dirección, y que la baja del mismo se cursó con fecha 07/11/2017, con un cargo por la baja anticipada de 78,24 euros, exento de impuestos, sin detectarse ninguna anomalía en la facturación. En calidad de servicio han realizado un ajuste de 78,24 euros, exento de impuestos en la factura e 04/01/2018, correspondiente al cargo por la baja anticipada, quedando así en el servicio de telefonía fija un importe pendiente de 18,55 euros, impuestos incluidos, la línea [REDACTED] consta dada de alta 26/10/2017, sin tener compromiso de permanencia, y que la baja de la línea [REDACTED] se cursó con fecha 02/11/2017, antes de finalizar el plazo de permanencia de 12 meses adquirido con el alta cursada con fecha 13/10/2017, por lo que la factura emitida es correcta. En el servicio de telefonía móvil mantiene un importe pendiente de 114,56 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 16/12/2017 y 16/01/2018, importes por los que formula reconvención.

La reclamante alega que no está de acuerdo con la reconvención formulada por la operadora.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto aceptado el ofrecimiento de la reclamada, por el que se anula el cargo por la baja anticipada en factura de fecha 07/11/2017, por importe de 78,24 euros, exento de impuestos, al cancelar el número [REDACTED] por un error en la dirección, no cumpliendo la operadora con uno de los servicios contratados, procede anular el cargo por por la baja anticipada en factura de fecha 16/12/2017, al no estar asociada la penalización facturada a terminal alguno y siendo la operadora la que no cumplió la oferta contratada. **La reclamante deberá pagar a la reclamada, por el resto de los servicios, un total de 58 euros, impuestos incluidos.**

En consecuencia se estima parcialmente la reconvencción formulada por la reclamada, debiendo la reclamante pagar la cantidad de **58 euros, impuestos incluidos, por la factura de fecha 16/11/2017 y 16/12/2017, una vez anulado el cargo por baja anticipada, y factura de fecha 16/01/2018.**

Una vez que la reclamante haya abonado la deuda, la empresa reclamada realizará 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.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

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