



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02676.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjunta al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 10/10/2017 realizó telefónicamente solicitud de portabilidad. El día 26 de dicho mes acuden a realizar la instalación, queda defectuosa y provoca desperfectos. Reclama a la compañía para que reparen los daños y le informan que supone un gasto de 50 euros; al no estar conforme con ello ese mismo día solicita la cancelación de la portabilidad. Llamó a las dos operadoras implicadas y el día 17 ambas confirman que la cancelación es efectiva. No ha llegado a pertenecer en ningún momento a la reclamada puesto que su número de teléfono seguía en su anterior compañía. Solicita la cancelación de dos deudas de 100 euros que le reclaman (100 por cancelar trámites de portabilidad y 100 por el equipo router que fue devuelto por correo certificado en perfectas condiciones) y no estar incluida en ningún fichero de morosos.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con la línea fija asumió un compromiso de 12 meses de permanencia debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizado en el coste de instalación; dicha instalación se realizó el 16/10/2017, tal y como consta en el parte en el que no se refleja ninguna anomalía. Al cancelar el servicio, se cargó al cliente el importe de 100 euros, tal y como consta en sus Condiciones Generales.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, reclamación y manifiesta, entre otras que está recibiendo numerosas llamadas intimidatorias reclamando la deuda, a pesar de informarles de que había presentado solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral Regional de Consumo de la C.Madrid; no ha efectuado ningún consumo porque en ningún momento sus líneas (fija y móvil) pertenecieron a esta compañía; desistió dentro del plazo legal de desistimiento por instalación defectuosa; el parte de instalación no es válido porque no refleja su firma ni el día de realización. Solicita cancelación de la supuesta deuda de 100 euros o cualquier otra que puedan reclamar por ese motivo; no recibir llamada/correo/sms de compañías de recobros y no ser incluida en ningún fichero de morosos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 por cuanto en el documento de instalación aportado, no figura firma de la cliente que pueda corroborar la correcta ejecución de los trabajos efectuados y el funcionamiento del servicio, por lo que carece de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa. Por ello, habiendo la Sra. [REDACTED] desistido del contrato en el plazo de 14 días establecido legalmente, **la reclamada deberá:**

- **Anular el importe de CIEN EUROS (100 euros)**, exento de impuestos que ha facturado por incumplimiento de permanencia (factura de fecha 1/11/2017) al no quedar acreditado que los trabajos se efectuaran correctamente y sin desperfectos en su ejecución, quedando en consecuencia resuelto el contrato, suscrito por las partes, sin que tengan nada mas que reclamarse entre ellas.
- **Realizar** las gestiones oportunas para que **excluyan** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos 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.

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.



RESOLUCIÓN ARBITRAL

Exp. 05 – ARBC – 2676.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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, se procede a la corrección del error tipográfico producido en el Laudo dictado en el expediente de referencia:

- En la hoja primera, párrafo 7º (resumen de la reclamación), en lugar del día 26 (en el que se acude a realizar la instalación), deberá figurar el día **16**

Subsanando, mediante la presente, el error tipográfico producido, a todos los efectos.

Notifíquese a las partes



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