



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03615.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre 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 adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Se dió de alta por importe de unos 43 euros (fijo y móviles); solicitó recibir factura física y sólo recibió dos o tres meses. El servicio de internet funcionaba fatal y se caía la conexión. Decidió portar a otra compañía y recibió una factura de 80 euros y otra de 60 euros que anula porque no le dicen a que corresponde. Devolvió el moden. No tienen ninguna documentación (contrato y facturas) porque no se la han proporcionado; se han dedicado a hacer cargos en la cuenta bancaria sin dar ninguna explicación. Solicita recibir físicamente las facturas y no pagarlas ya que no corresponden a lo acordado (43 euros); no figurar en ficheros de morosos y que borren sus datos (no ha autorizado a que se los den a ninguna otra compañía).

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, y de los que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que se recibieron varias notificaciones de lentitud y cortes en diferentes fechas/años, realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico, verificando el correcto funcionamiento del servicio fibra. Las líneas móviles consta desactivadas desde los días 10/11 (1) y 29/11/2017(2) y la fija desde 28/11/2017, por portabilidad a otro operador, sin generar cargo alguno por baja anticipada. Tras confirmar la devolución de los equipos, se ha realizado un ajuste de 59,45 euros, exento de impuestos, correspondiente a la factura de 16/01/2018 en relación al cargo de cobro por no devolución router efectuado. El importe pendiente de pago asciende a 85,39 euros, impuestos incluidos por la devolución de la factura de fecha 16/11/2017.

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 por cuanto en la factura de fecha **16/11/2017**, emitida por la línea fija y tres líneas móviles, no se detecta incidencia alguna, constatándose que en el periodo que en ella se factura, hay efectuado consumo incluido en la tarifa contratada y consumo que supera los minutos contratados por lo que **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de OCHENTA Y CINCO EUROS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS (85,39 euros)**, impuestos incluidos, sobre la que se ha solicitado reconvencción, por la factura mencionada al no haber acreditado su pago.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

A su vez **la reclamada**, habiendo efectuado ajuste por el cargo efectuado por no devolución del router (factura de fecha 16/01/2018) tal y como manifiesta en sus alegaciones, **deberá**:

- **Proporcionar al reclamante** copia de la facturación que se haya emitido (desde la del mes en que técnicamente sea posible hasta la baja/portabilidad) y del contrato que se efectuó.
- **Realizar**, una vez abonada la deuda, **las gestiones oportunas para excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias o cualquier otro tipo, en el que pudiera haberle 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.

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.