



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04480.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero de 2019 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:

El 28 de junio de 2017 realiza una portabilidad de su línea telefónica desde [REDACTED] hacia [REDACTED] siendo el último recibo abonado el que corresponde a su solicitud de portabilidad por importe de 74,91 euros aunque [REDACTED] sigue girando recibos durante los meses de julio, agosto y septiembre por un importe total de 113,45 euros. Cada uno de ellos fue reclamado y diciéndole que el importe le sería devuelto de inmediato, por lo que da orden de que se rechacen.

Recientemente recibe llamada indicándole que le habían incluido en ficheros de morosidad.

Solicita que le sean devueltas las cantidades indebidamente facturadas y cobradas, que definitivamente se curse la baja y ser excluida de los posibles ficheros de morosidad en los que esté incluida.

La empresa mediante fecha de 1 de agosto de 2018 indica que realizan un abono por importe de 76,24 euros correspondiente a las facturas generadas durante los meses de agosto y septiembre de 2017, referente al retraso en la baja del servicio para minorar la deuda que es de 32,57 euros y cuya reconvención solicitamos.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21 de diciembre de 2018 señalando que recibido el escrito de alegaciones de la empresa, muestra su conformidad con el abono de la cantidad solicitada que asciende a 32,57 euros, pero sigue pidiendo ser dada de baja definitivamente en su servicio de telefonía y ser excluida inmeditamente de los ficheros de morosidad. Señala que a día de hoy sigue recibiendo facturas en su correo electrónico (desde 16 de mayo a 15 de diciembre de 2018).

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 así como **parcialmente la reconvención** formulada por la empresa, debiendo la usuaria abonar la cantidad total de 32,57 euros, de conformidad con el contenido de su escrito de fecha 21 de diciembre de 2018, ya que se minora la cantidad adeudada en 76,24 euros, correspondiente a las facturas emitidas en agosto y septiembre de 2017.

Manifiesta la reclamante que cursó portabilidad en junio de 2017, no habiendo desvirtuado la empresa tal alegación, que señala además, en sus alegaciones que se produce “ un retraso en la baja del servicio [redacted] internet”.

No se entra a conocer respecto de la petición efectuada por la usuaria para que “ se de de baja definitivamente su servicio de telefonía” toda vez que se trata de una materia sobre la que solo tiene poder de disposición las partes contratantes, debiendo ponerse en contacto la reclamante con la empresa, para que lleven a cabo esta gestión, si es que a fecha actual no se hubiere producido.

No se entra a conocer de las facturas que cita la usuaria en su último escrito (de 16 de mayo a diciembre de 2018) al no constar incorporadas al expediente y no poder ser valoradas.

En el caso de que la reclamante esté al corriente de pagos con la empresa, ésta realizará cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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.