



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04799.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de enero de 2019 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 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: Tras numerosos meses de problemas con la compañía (cobraban servicios no contratados; no aplicaban descuentos y tarifas ofrecidos; no instalaban el servicio de fibra; cortaban los servicios sin ninguna razón..) decidió solicitar la baja del fijo y fibra (el 26/03) y la portabilidad de la línea móvil (el 3/04). La baja no sólo la solicitaba por los problemas sino que le anunciaron la subida de precios de las tarifas que había contratado y, por tanto, tenía el derecho a solicitar la baja o portabilidad sin aplicación de compromiso de permanencia alguno. Solicita no le requieran el pago de la cancelación del compromiso de permanencia; le reintegren los más de 51 euros pendientes; se determine el importe en euros a indemnizarle por todos los problemas ocasionados: servicios no dados, cobros indebidos, mala atención, mal servicio, intimidaciones en forma de cortes de servicio y de empresas; tiempo perdido en llamadas realizadas y gestión de reclamaciones, alternativas que ha tenido que buscar sobre todo por su salud; dejen de llamar empresas que solicitan el pago de algo que no debe pagar y que comprueben y en su caso le retiren de listados de morosos.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que adjuntan nota del abono emitido el 24/03/2018 para la devolución de los 51 euros, impuestos incluidos que [REDACTED] solicita. Han procedido a la emisión de un abono de 257,87 euros, impuestos incluidos para la anulación del importe facturado en concepto de cancelación de compromiso de permanencia, quedando al corriente de pago al 7/09/2018.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita le envíen documento de la emisión del abono de 257,87 euros para la anulación del importe facturado en concepto de cancelación compromiso de permanencia; ingresen en su cuenta bancaria los 51,75 euros que ha pagado de más que no ha recibido (tampoco lo han descontado en factura de fecha 1/04/2018); ingresen en su cuenta el importe de indemnización por todos los problemas ocasionados y que se certifique que no le han incluido en ningún listado de morosos o similar.

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 del reclamante por cuanto habiendo manifestado la compañía expresamente en sus alegaciones, de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fecha 7/09/2018, “adjuntar nota del abono emitido el 24 de marzo de 2018 para la devolución de los 51 euros (impuestos indirectos incluidos) que [REDACTED] solicita”, no habiendo acreditado que dicho importe se hubiere utilizado para minorar alguna posible deuda pendiente, ni efectuado manifestación en este sentido y constatándose que en las facturas de fechas 1/04 y 1/05 no figura reflejado como devolución, **la reclamada**, habiendo procedido a la emisión de otro abono de 257,87 euros, impuestos incluidos, para la anulación del importe facturado en concepto de cancelación de compromiso de permanencia, **deberá**:

- **Reintegrar al reclamante la CANTIDAD DE CINCUENTA Y UN EUROS** (51 euros), impuestos incluidos al manifestar el [REDACTED] no haberlo recibido y la compañía no desvirtuar al respecto.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido toda vez que se encuentra al corriente de pago con la operadora tal y como ésta ha manifestado.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal padecidos al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial

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.

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.

Previa 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.