



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04810.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 30 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: En marzo pidió traslado de servicios de internet por cambio de domicilio y no fue realizado en su totalidad. Conectaron la línea telefonica (26 ó 27 de ese mes) pero no internet a pesar de que le dijeron que se lo conectarían el día 31. Como no aparecieron, llamó y le dijeron que el servicio había sido dado de baja así que cambió de operadora. Solicita que no sigan cobrando por un servicio que no prestaron. No puede pagar una factura de 302,23 euros por un servicio que ellos dieron de baja, lo considera un abuso.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el cliente solicitó con fecha 23/03/2018 un traslado de domicilio que fue cancelado el 29/03/2018 a petición del abonado sin transcurrir el plazo para la realización del mismo. El 2/04/2018 solicita la baja de los servicios que se hace efectiva para la línea móvil el 5/04/2018 y para la fija el 4/04/2018 por portabilidad. Se emitió un cargo por gastos de instalación por baja del servicio asociado a la línea fija. No obstante, en calidad del servicio, han procedido a anular el cargo por baja anticipada, realizando ajuste de 254,30 euros, exento de impuestos, sobre la factura del 8/05/2018. El importe pendiente de pago asciende a 47,93 euros, impuestos incluidos, por la devolución de la factura de fecha 8/04/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde su pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; no debe abonar el coste de instalación porque no le informaron de ningún coste; solicitó portabilidad a otra operadora porque le dijeron que estaba de baja en la compañía (31/03/2018); la reclamación de 47,93 euros de una factura pendiente está pagada en su día (adjunta copia del pago). Solicita que dejen de acosarla con el cobro de esa falsa deuda.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que la cantidad de 47,93 euros, impuestos incluidos, sobre la que la compañía formula reconvencción, por la factura de fecha 8/04/2018, fue abonada el 16/05/2018 por lo que **la reclamada deberá:**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- **No requerir** el pago del importe mencionado ni cualquier otro por posibles compromisos de permanencia adquiridos
- Efectuar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.
- **Retirar**, previo aviso, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo los dispositivos que hubiere proporcionado (router..), perdiendo cualquier derecho sobre ellos, si en el plazo establecido no los hubiere recogido.

A su vez, la reclamante, pondrá, en su domicilio, a disposición de la reclamada, los dispositivos que ésta hubiere proporcionado. Se aconseja demandar justificante de su entrega.

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.