



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 04967.8/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

**Teléfono Asociado:** [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 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 que: cumplido el período de permanencia de dos años en la comercial, se realiza portabilidad y penalizan por incumplimiento con la cantidad de 52,80 € y un consumo (no realizado) de 31,95 €. Se puso en contacto con la compañía ([REDACTED]) y le dijeron que le llamarían, a día de hoy (27.11.2017) no ha recibido ninguna llamada, se han dedicado a mandar cartas de [REDACTED] en ningún momento se ha negado a pagar, y pagará la parte proporcional que sea hasta que se realiza la portabilidad de la línea, no tiene que pagar todo el mes ni ninguna penalización. Por ello, solicita la anulación de las facturas indebidas y la garantía de la no inclusión en registro alguno de morosos y que pare el acoso y amenazas por teléfono.

La parte reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 22 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que con fecha 15.12.2016 se activó un bono de 1 GB asociado a la línea [REDACTED] con un compromiso durante un período de 12 meses siguientes a la aceptación del contrato. El cliente solicitó la baja de la línea indicada por portabilidad el 19.04.2017, antes de finalizar el compromiso anteriormente indicado, generándose un cargo por baja anticipada que asciende a 52,82 € (exento de impuestos) en la línea [REDACTED]. Han realizado la comprobación de la factura de fecha 16.05.2017, siendo correcta la cuota del último mes, que no se prorratea independientemente de la fecha de la portabilidad del servicio. No obstante y en calidad de servicio, han anulado la factura de fecha 16.05.2017 por importe de 31,96 € (impuestos incluidos) correspondiente a la cuota del último mes, que constaba pendiente de pago. El importe pendiente de pago asciende a 52,82 € (exentos de impuestos) y corresponde a la factura emitida el 16.06.2017.

La reclamante presenta escrito de fecha 12 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que tras recibir el disquete que [REDACTED] les ha aportado y escucharlo, le parece una tomadura de pelo, porque en primer lugar no es su voz y según la Ley de Protección de datos el "sí" lo tienen que dar la persona a la cual se la hace el contrato, porque lo contrario, como pasa aquí, es denunciabile. El primer disquete que el enviaron también pertenece a otra persona y está cargado con sus respectivos datos personales ¿Qué



## Comunidad de Madrid

hace con el segundo? ¿ lo tira o lo guarda para adjuntarlo en caso de poner una denuncia?

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.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que, toda vez que aún a pesar de lo manifestado por la entidad reclamada, esta no acredita el origen de la deuda que presuntamente mantiene el reclamante con la compañía, al existir un importe pendiente de **pago que asciende a 52,82 € (exentos de impuestos), correspondiente a la factura emitida el 16.06.2017**, es lo cierto que entre la documentación obrante en el expediente, no se encuentra la que demuestre que con fecha 15.12.2016 se activó un bono de 1 GB asociado a la línea 617 057 246, con un compromiso durante un periodo de 12 meses siguientes a la aceptación del contrato, por lo que **procede anular dicha factura, con su consiguiente cargo**, todo ello con independencia, con arreglo a lo manifestado por la entidad reclamada, en calidad de servicio, han anulado la factura de fecha 16.05.2017 por importe de 31,96 € (impuestos incluidos) correspondiente a la cuota del último mes, que constaba pendiente de pago. Consecuentemente con ello, la reclamada debe cursar las instrucciones precisas para que sean retirados los datos del reclamante de los registros de morosidad en que, en su caso, pudieran haber sido dados de alta.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



## Comunidad de Madrid

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 al principio.

**EL ÁRBITRO ÚNICO**

