



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05134.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 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: en septiembre de 2017 realizó la portabilidad de todos los servicios, fijo, 2 líneas móviles e internet, que tenía contratados con [REDACTED] hacia [REDACTED]. El 9 de octubre dio de alta la reclamación vía teléfono a [REDACTED] con nº 621 24662, tras recibir notificación vía email de factura lista de Octubre que se cargará en su cuenta el 14 de octubre. Durante la comunicación telefónica explicó al agente que no le podían cobrar el servicio dado de baja tras solicitar portabilidad y le aseguraron que tras una semana contactarían con él por teléfono para resolver la reclamación y abonar en su cuenta el importe de la factura. La factura es cargada en su cuenta el 16/10. El 30/10 tras numerosos intentos fallidos de hablar [REDACTED] a través de su teléfono de atención al cliente de la web de [REDACTED]. sigue viendo productos contratados internet y línea móvil. Por ello, solicita el abono del importe de 69,80 correspondiente a la factura de octubre de 2017, baja de todos los servicios que a día de hoy siguen dados de alta con [REDACTED] y que no se dieron de baja tras la portabilidad y que no se vuelva a emitir desde [REDACTED] ningún tipo de factura que ya no disfruta de sus servicios.

La empresa reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 3 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el reclamante no mantiene ningún servicio activo en su cuenta [REDACTED]. Revisada la facturación generada, se comprueba que con fecha 1 de diciembre de 2017 se ha realizado un abono por importe de 65,74 € (impuestos indirectos incluidos), rectificando la factura Y117-001421681 de 1 de noviembre de 2011, la cual se utilizó para aminorar la deuda pendiente. Asimismo se ha procedido a abonar la cantidad de 2,26 € (impuestos indirectos incluidos) en su Cuenta Cliente [REDACTED] que corresponde a la factura Y117-001421681 de 1 de noviembre de 2017, referente a la parte restante de la facturación generada. El reclamante consta al corriente de pagos.

El reclamante presenta escrito de fecha 16 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que no considera resuelto el conflicto con la respuesta de [REDACTED] pues: no tiene ningún abono de 65,74 €; la factura reclamada es la Y117-000781633 y el importe de 69,80 €, sigue recibiendo facturas como la d Y118-000038356 de enero de 2018, por



Comunidad de Madrid

lo que vuelve a solicitar el abono en su cuenta de 69,80 €, como rectificación de la factura Y117-000781633 y que [REDACTED] no le siga enviando facturas, y le dé de baja de sus bases de datos, eliminando cualquier tipo de información que tengan sobre él y sobre todos los datos de carácter personal.

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.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 3 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que de cara a la revisión del expediente, que se le abone en su cuenta el importe de 69,80 € como rectificación de la factura Y117000781633, que [REDACTED] no siga enviando facturas y le dé de baja de sus bases de datos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 21 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que han procedido a allanarse a favor del reclamante, realizando un abono por importe de 69,80 € (impuestos indirectos incluidos) que recibirá en la cuenta bancaria donde tiene domiciliadas las facturas con [REDACTED]. El abono de 65,74 € (impuestos indirectos incluidos) realizado el 1 de diciembre de 2017, se ha compensado con la factura emitida el 1 de noviembre del mismo año. En relación a la petición de Cancelación de Datos de carácter personal contenidos en los ficheros de [REDACTED], han dado traslado de dicha solicitud y en breve, el solicitante recibirá respuesta en relación a este tema.

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 en su totalidad las pretensiones del reclamante**, por lo que, como quiera que, no obstante las alegaciones de la parte reclamada, manifestadas en su escrito de 21 de febrero de 2018, en el sentido de que se realizó un abono de 69,80 € (impuestos indirectos incluidos), que según se indica, debió recibirse en la cuenta bancaria donde fueron domiciliadas las facturas con [REDACTED], y que en cuanto a la petición de Cancelación de Datos de carácter personal contenidos en sus ficheros, se dio traslado de dicha solicitud y en breve, el solicitante recibirá respuesta en relación a este tema, sin embargo, con posterioridad el reclamante presenta escrito el 3 de marzo de 2018, del que se deduce que nada de lo alegado por la reclamada se ha llevado a cabo, **procede que la reclamada abone al reclamante la cantidad de 69,80 € (impuestos indirectos incluidos), como rectificación de la factura Y117000781633, de 1 de octubre de 2017, que no se sigan emitiendo más facturas por parte de [REDACTED] a [REDACTED] y que se le dé de baja de sus bases de datos**, eliminando de esta forma, cualquier tipo de información que tenga la reclamada sobre la persona del reclamante y de sus datos de carácter personal.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

