



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05582.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: en fecha 27.07.2017 se hizo efectiva la portabilidad de su número [REDACTED] que tenía desde hacía casi 20 años, a otra compañía. Este era el único servicio contratado con [REDACTED] y no tenía permanencia. Con posterioridad abonó la última factura, que comprendía el periodo desde el 08.07 al 07.08.2017, por importe de 31,02 €. No obstante, al mes siguiente la compañía le envió otra factura correspondiente al periodo 08.08 al 07.09.2017 por importe de 16 €, factura totalmente indebida, por no tener ningún tipo de servicio con la compañía en ese periodo, motivo por el cual no fue abonada. Inició una serie de reclamaciones que no llegaron a ningún sitio. Envío una carta certificada con acuse de recibo explicando lo anterior y solicitando que cursaran la baja con efectos a dicha fecha y la cancelación de sus datos personales. El certificado fue recibido el 25.09.2017 y no solo no recibió contestación, sino que además continúan emitiendo facturas de 16 € cada una, con consumo cero. Por ello, solicita que cursen su baja en la compañía desde el 27.07.2017, fecha en la que se hizo la portabilidad a la actual compañía, que anulen las facturas de 08.08, 08.09 y 08.10 de 2017 por importe de 16 € cada una, que le comuniquen que ha quedado todo solucionado, que anulen sus datos personales de sus ficheros y de los ficheros a los que se hayan cedido indebidamente.

La entidad mercantil reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 22 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que verificados los hechos que describe la reclamante, han procedido a tramitar un abono de importe 64 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la facturación reclamada. Detallarle que dicho importe ha sido descontado de la cantidad pendiente de la Cuenta Cliente [REDACTED] de la reclamante, quien en la actualidad no tiene ningún servicio activo con [REDACTED]

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 19 de febrero de 2017, en el que, en síntesis, se reitera en sus escritos previos, en el escrito de 22 de diciembre reconocen que ya no es cliente, que anulan la deuda que han generado y que quedaban de baja sus servicios. Sorprendentemente, a partir de ahí no han parado de llamarle reclamándole facturas posteriores, por lo que solita se dicte Laudo, anulando cualquier factura posterior a su baja, darle de baja definitiva de sus ficheros y comunicarlo al resto de los departamentos de la propis compañía, que cancelen sus datos personales de sus archivos y de cualquier archivo o empresa al que los hayan cedido y que le comunique por escrito que ya han cancelado la deuda de forma fehaciente.

La parte reclamada, presenta escrito por medio de su representante, de fecha 26 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que se han efectuado dos abonos por un importe de 96 € (impuestos indirectos incluidos), relativo a las facturas emitidas desde el 27 de julio hasta febrero de 2018. Mantienen abierto el expediente 64850040 para que su Departamento pueda solventar y anular la facturación que se emite erróneamente y proceder a tramitar el abono de las cuotas que pueden emitir hasta que se complete el proceso técnico.

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 de la reclamante**, por lo que, teniendo en cuenta el reconocimiento de los hechos que son objeto de reclamación y solicitud de arbitraje, por parte de la entidad recamada, que se constata en el escrito de fecha 22 de diciembre de 2017 y se completa con el de fecha 26 de febrero de 2018, ambos presentados por [REDACTED] **procede anular toda deuda que se haya generado después del 27 de julio de 2017, quedando dados de baja todos los servicios de la reclamante con esa compañía desde la misma fecha del 27 de julio de 2017, así como los datos personales de la reclamante que consten en los archivos de la entidad y de cualquier otro archivo o empresa al que los hayan cedido, siendo cancelados en su totalidad, debiendo cursar la reclamada instrucciones precisas a los distintos Departamentos de [REDACTED] en las que se comunique a los mismos la baja total y definitiva en el servicio de [REDACTED] con la finalidad de que no sean emitidas más facturas, por lo que queda anulada, en definitiva, la facturación que se ha venido realizando.** El presente Laudo sirve de comunicación fehaciente de que ha sido cancelado toda deuda de la reclamante, que hubiera sido generada por una facturación indebida, desde el 27 de julio de 2017.

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



Comunidad de Madrid

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 extraimitación 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

