



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06182.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo 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: En abril de 2018 solicitó portabilidad de fibra, móvil y alta fijo nueva. Su anterior compañía efectuó contraoferta, aceptó y canceló la portabilidad telefonicamente, aceptando el coste de 99 euros que conllevaba. Al ver la factura observó que sólo aparecía el fijo pero no el móvil a pesar de haber cancelado el pack completo. Solicita modifiquen la factura de mayo relativa a "incumplimiento de permanencia", incluyendo su número móvil, con total disponibilidad y voluntad de abonar el importe que se le requiere sin problema alguno, una vez recibida factura modificada; no incluir sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con la línea fija el titular asumió compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos realizado en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento así como las cuotas pendientes del terminal tal y como conta en las Condiciones Generales del Servicio de Postpago. El reclamante mantiene una deuda de 99 euros, impuestos incluidos por el concepto mencionado, cantidad de la que solicitan reconvencción.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, reitera sus alegaciones y, entre otras, manifiesta que recibió un cargo en su cuenta bancaria por haber infringido el cumplimiento de permanencia que según ellos debió cumplir; desistió dentro de los 14 días naturales por lo que no tendría que abonar ningún importe por incumplimiento de permanencia (99 euros); devolvió el dispositivo instalado; la empresa aceleró el proceso de portabilidad creando un número nuevo de fijo/fibra; en la factura no se incluye el número móvil y cuando reclama a su operadora el pago de dicho importe le indican que no se encuentra en su base de datos como número de la compañía y no pueden reintegrarle tal importe.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado que aceptó las condiciones ofertadas, incluido alta nueva en numeración fija/internet y que fue informado del descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizado por la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

compañía en **el coste de instalación del servicio de telefonía fija** y acceso a internet que conllevaba aparejado un compromiso de permanencia de 12 meses por lo que se considera correcta la factura de mayo de 2018 emitida, objeto de reclamación, en la que se refleja el cargo por el concepto mencionado en la línea fija/fibra [REDACTED] contratada, no procediendo, en consecuencia la rectificación pretendida. Por ello, **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de NOVENTA Y NUEVE EUROS** (99 euros), impuestos incluidos, sobre la que se ha formulado reconvención, por la factura en cuestión, cuyo pago no ha sido acreditado.

A meros efectos informativos, en dicha factura no figura la línea móvil puesto que la reclamada ya no prestaba dicho servicio en el periodo de tiempo que en ella se factura y el cargo no se efectúa por ella.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Una vez abonada la deuda, la reclamada realizará las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo, sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, en el que pudiera haberle incluido.

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.