



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00966.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de penalizaciones puesto que portó todas las líneas después de haber cumplido el compromiso de permanencia. Solicita que no le reclamen cantidad alguna, le devuelvan las cantidades indebidamente abonadas y cancelen sus datos de sus archivos y de los ficheros de solvencia patrimonial. Adjunta copia de las facturas del 12 de julio y 12 de agosto de 2020, de las facturas emitidas por su nuevo operador, y del escrito de **reclamación** dirigido a la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 22 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los compromisos de permanencia adquiridos por la parte reclamante y los importes de las penalizaciones. Alega en síntesis que el reclamante se benefició de los descuentos ofertados hasta la fecha de la baja anticipada de los servicios. En calidad de servicio se ha realizado un ajuste de 29,90 € por la penalización de la línea ##### emitida en la factura de 12 de agosto de 2020, que constaba pendiente de pago. Dicho ajuste se aplicó como descuento en la factura de 12 de septiembre de 2020. Asimismo, se ha procedido a realizar un ajuste de 123,97 € por la penalización del servicio de internet fibra emitida en la factura de 12 de julio de 2020, que constaba pendiente de pago. Dicho importe será devuelto al abonado mediante transferencia en la cuenta bancaria. Finalmente, manifiesta que se han realizado las gestiones para la exclusión de los datos personales del reclamante. Adjunta copia de la factura de 12 de septiembre de 2020 y de las condiciones contratadas.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 22 de abril de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido el escrito junto con las alegaciones de la operadora con las que no está de acuerdo. Aunque la operadora le ha hecho un ingreso de 100 euros, no es la totalidad reclamada. Finalmente manifiesta que la empresa no documenta las supuestas permanencias aceptadas por él.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 18 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que se dicte LAUDO a favor de su interés.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 29 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 31 de marzo de 2021 se devolvió al abonado 123,97 € mediante transferencia bancaria. Por último, alega que "Asimismo, les comunicamos que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. En relación a la petición de derecho de cancelación solicitada a través de este organismo por el #####, les informamos de que esta mercantil procederá a dar respuesta al abonado sobre el derecho solicitado en el **plazo** de un mes desde su solicitud". Adjunta factura rectificativa de fecha 12 de marzo de 2021.

La parte reclamante aporta un escrito de fecha 8 de octubre de 2021, en el que ratifica su **reclamación**, y recuerda que hasta la fecha la operadora no le ha documentado las supuestas permanencias aceptadas por él.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha aportado las condiciones del contrato de fecha 28 de enero de 2020 que incluye la información sobre los compromisos de permanencia y penalizaciones, así como los datos correctos del titular. Que la factura reclamada refleja la aplicación de descuentos en el servicio de televisión, y la parte reclamante se limita a manifestar en su **reclamación** que cuando portó las líneas había cumplido la permanencia, sin aportar un relato detallado y cronológico de la contratación de los servicios y de las condiciones contractuales, no formula ninguna alegación sobre las condiciones de los descuentos de los que se ha beneficiado desde la activación del contrato reclamado, ni consta ninguna incidencia no resuelta que justificara una baja anticipada de los servicios. Habiendo realizado la empresa los abonos correspondientes a las penalizaciones en el servicio de fibra y en la línea móvil, no procede que la empresa abone el importe de la penalización prorrateada del servicio de internet asociada al descuento en el servicio de TV.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.