



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01070.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de mayo de 2019 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 contrató servicios asociados a línea fija y móvil, pero no se recibieron los servicios telefonía fija porque el primer técnico que acudió dijo que tenía instalado un router de fibra asimétrica y la compañía debía darle un router de dichas características y no uno de cable coaxial, tras presentar una queja acudió otro técnico que le cobraba 30 euros por poner una T, que no aceptó, volvió a presentar queja al servicio técnico donde le informaron que debía darse de baja para mandarle un técnico que dejara todo en condiciones sin coste, pero si se daba de baja perdía el número de los móviles, lo que provocó la decisión de irse de la compañía por incumplimiento de contrato. Por error ha recibido el servicio de una línea fija que no está en el contrato, aparece además dos conceptos de "desplazamiento técnico" por importe de 30 euros y un servicio de [REDACTED] Fibra que no se recibió y que el técnico no efectuó la instalación. Solicita la re facturación de la facturación, sin reclamar el pago del servicio de fibra y teléfono fijo, que no se llegó a recibir por no poder realizar la instalación.

La parte reclamada alega que han procedido a realizar un ajuste de la factura emitida el 1 de noviembre de 2018, por los importes facturados en concepto de servicio de fibra y cuotas por desplazamiento de técnico. El importe del ajuste realizado asciende a 89,14 euros, impuestos incluidos, aminorando la deuda pendiente de pago que asciende a 30,59 euros, impuestos indirectos incluidos, cuya reconvencción expresa solicitan, derivados del impago de la factura de fecha de emisión 1 de noviembre de 2018.

La parte reclamante manifiesta que acepta la respuesta por parte de la reclamada, estando conforme con el ofrecimiento planteado, por lo que procederá al pago, solicitando que la compañía proceda a la cancelación de los datos personales en su base de datos y en los ficheros de terceras empresas a las que haya sido cedidas y que se proceda a dar por finalizada la reclamación.

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**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes** por cuanto realizado el ajuste de la factura emitida el 1 de noviembre de 2018 por la empresa reclamada por importe de 89,14 euros, impuestos indirectos incluidos, **la reclamante debe abonar a la empresa reclamada la cantidad de 30,59 euros, impuestos indirectos incluidos, objeto de reconvención.**

Una vez que la reclamante haya abonado la deuda, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de la base de datos de la compañía, ficheros de terceras empresas a las que haya sido cedida y de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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.

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.

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