



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01678.2/2019

RECLAMANTE

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de julio de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** 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 deuda que le reclaman por importe de 115,86 euros porque nunca le llegaron a prestar el servicio. Solicita que no le reclamen la deuda, que aportan las grabaciones y que dejen de acosarlas las empresas de recobro. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 10 de abril de 2018 y 27 de abril de 2018 se recibió notificación del reclamante ante el servicio de atención al cliente, de falta de servicio en la línea fija. Estas incidencias han sido trasladadas a nuestro servicio técnico para que efectúe las gestiones oportunas destinadas a restablecer el servicio, realizando en fechas 13 de abril y 28 de abril de 2018 la configuración y baja sin cargos definitiva. La línea ha tenido suspendida la facturación desde el día 10 de abril de 2018 hasta el 13 de abril de 2018, y desde el 27 de abril de 2018 hasta el 28 de abril de 2018, sin generar importes durante dichos periodos. Revisada la facturación de la línea no se detecta incidencia alguna. La reclamante mantiene una deuda de 115,88 euros, sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con los escritos de alegaciones contradictorios que le ha remitido la empresa reclamada, adjunta copia.

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 aporta escrito alegando su disconformidad con el abono que le reclaman por importe de 115,86 euros cuando nunca llegaron a proporcionar el servicio.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el 15 de marzo de 2019 se solicitó el borrado de los datos personales de la reclamante de sus archivos, a petición del cliente, que se llevó a cabo, no disponiendo actualmente de dichos datos. Finalmente, manifiesta que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago con la empresa.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar la incidencia en la activación y prestación del servicio de línea fija e internet que no se solucionó, y que la empresa reclamada ha manifestado que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago. En consecuencia, de no haberlo al día de la fecha, la empresa reclamada anulará la deuda por importe de 115,86 €, quedando la reclamante al corriente de pago, y realizará las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluido.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vina 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.

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.

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