



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01747.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. 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 la disconformidad con el importe facturado por "desplazamiento técnico" (factura de fecha 22/02/2018). Tenía contratado un pack de servicios y uno de ellos dejó de funcionar; llamó al servicio de atención al cliente y tras varios intentos decidieron enviarle a un técnico; llegó a ir hasta en tres ocasiones, con tres cambios de router; estuvo sin línea fija y cortes de internet. Consiguieron solucionar la incidencia del problema causado por ellos pero le han cargado 24,90 euros más iva en concepto de desplazamiento de un técnico. Reclamó y le indican que fue él quien decidió que acudiera un técnico que no era necesario. Solicita la devolución íntegra del importe adeudado por dicho concepto y la devolución de la parte proporcional de los 15 días que han estado pagando un servicio que no han tenido completo por causas ajenas a su voluntad sino imputable a la compañía.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía, no procede la devolución de los cargos emitidos en concepto de asistencia técnica al domicilio del cliente.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al no quedar acreditado que fuera informado del posible coste a cobrar por desplazamiento técnico por lo que **la reclamada, deberá:**

- **Anular el importe de 30,13 euros**, impuestos incluidos, que ha facturado por desplazamiento técnico en factura de 22/02/2018, reintegrando dicho importe si la factura mencionara hubiere sido abonada por el reclamante, término que este Órgano Arbitral desconoce.
- **Reintegrar** al reclamante la cantidad de 16 euros, impuestos incluidos, por los 15 días en los que no se le ha proporcionado correctamente todos los servicios contratados, toda vez que no ha rebatido, en ningún sentido las alegaciones efectuadas por el [REDACTED] al respecto.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

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.