



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03398.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de noviembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 por problemas graves en la prestación de los servicios que le dejaron en varias ocasiones sin teléfono fijo ni internet según consta en el correo electrónico de fecha 15 de marzo, incidencia 78674195, decidió resolver el contrato . A pesar de las repetidas llamadas entre el 19 y 22 de diciembre no recibió ninguna atención sin avisarle de cuando se iba a restablecer el servicio. Pagó dos facturas por importe de 96,05 euors. Solicita que le devuelvan el dinero de las facturas indebidamente cobradas por no poder utilizar la línea fija, y el importe de la visita del técnico que no solicitó, ya que está con otro operador desde diciembre de 2017. Aporta copia facturas, justificante bancario, escrito de solicitud de bajade fecha 2 de abril de 2018, y copia de la Hoja de Reclamación

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fue dada de baja el 3 de abril de 2018, y no se dio de baja en diciembre de 2017 porque la reclamante no solicitó la portabilidad de la línea, sino que contrató una línea nueva y no solicitó la baja de la línea objeto de reclamación hasta el 3 de abril de 2018. Se ha realizado la anulación del importe pendiente de pago correspondiente a la factura de 8 de abril de 2018. Adjunta copia de la factura.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con el cobro de las facturas de enero, febrero y marzo , así como la visita no solicitada de su técnico el 22 de diciembre. Se dio de baja por mail [REDACTED] correo al que no respondieron.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar indebidamente facturada la visita del técnico que la reclamante manifiesta que no solicitó, no habiendo formulado alegaciones ni aportado ninguna documentación la empresa reclamada que justifique la citada visita. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante la cantidad de **49 € + iva** de la factura de fecha 8 de marzo de 2018. No procede la devolución del resto de conceptos reclamados al no haber aportado la parte reclamante ningún documento que acredite que hubiera solicitado la baja de la línea con fecha anterior al 2 de abril de 2018. Se anula la factura de fecha 8 de abril de 2018 por importe de 22,98 €, quedando la reclamante al corriente de pago con la empresa.

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.

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.