



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04084.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo de 2018 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 la disconformidad con la facturación emitida desde que, a pesar de su solicitud de cancelación, se hizo la portabilidad de la línea fija a otro operador el 12 de julio de 2017, habiendo devuelto el router el 7 de agosto de 2017. Solicita cancelación de la línea y rectificación de las facturas de 10 de agosto y 10 de septiembre de 2017. Aporta escrito con el relato detallado de la incidencia.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que con fecha 3 de noviembre de 2017 se ha procedido a dar de baja la línea fija con efectividad de 7 de agosto de 2017, fecha de entrega de los equipos. En el próximo periodo de facturación se emitirá una factura de abono, en la que se bonificarán las cuotas comprendidas entre el 7 de agosto y 3 de noviembre de 2017.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que ha recibido una carta para que abone 131,14 euros, además la rectificación en facturación no es posible porque la línea está dada de baja, de todas formas no solicita ningún abono sino que le anulen las facturas de los recibos que devolvió el banco.

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 ni la documentación que le fue requerida.

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:

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la incidencia reclamada que no fue resuelta, que el reclamante se quedó sin servicio de



Comunidad de Madrid

línea fija e internet en su domicilio, y que ante la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que le facilitaba informaciones contradictorias desconociendo el estado de la línea y a qué operador correspondía, resolvió la incidencia contratando su mujer una nueva línea fija en el mismo domicilio y solicitando la baja de la línea objeto de reclamación. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda generada correspondiente a la facturación emitida desde el 10 de agosto de 2017, quedando el 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.

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.

Previa 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.