



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00935.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que tras varias solicitudes y reclamaciones, no realizan el cambio de domicilio de la línea ni aplican la tarifa ofertada de 87 euros, cobrando facturas por importe de 172,94 euros, 184,99 euros, 113,84 euros y 464,96 euros, de los que 431,98 euros son de pago aplazado de móviles. Solicita que anulen todos los importes facturados y cobrados de manera indebida por servicios no prestados, debiendo ser reintegradas al mismo número de cuenta, y que cancelen sus datos de sus ficheros. Adjunta escrito con el relato detallado de la incidencia y copia de la facturación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 23 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se le comunicó la no disponibilidad del servicio de fibra al haber ya un contrato previo en el nuevo domicilio. Que el **plazo** para la instalación del servicio es de 90 días. La facturación emitida es correcta, incluyendo las cuotas del terminal con la modalidad de pago aplazado, y se ha realizado un abono de 51€ por la diferencia de cuota de la factura del 15 de junio de 2019, abono que se ha realizado mediante transferencia bancaria. Finalmente, manifiesta en cuanto a la solicitud de cancelación de los datos personales en sus ficheros, que no es posible en tanto esté en curso la **reclamación**.

La parte reclamante contesta por escrito al que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la solicitud no se realizó el 17 de mayo sino en el mes de abril. El 22 de mayo le confirmaron que el 24 de mayo iría un técnico, visita que nunca se produjo. Entre el 1 de mayo y el 16 de julio le han estado cobrando por servicios no prestados, y sólo han regularizado una factura.

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, que no ha cuantificado económicamente su pretensión, al considerar que solucionada la incidencia inicial de la baja del contrato del servicio de fibra en el nuevo domicilio, la empresa incumplió las gestiones para la instalación del nuevo servicio de fibra y no aplicó la promoción ofertada desde el 15 de mayo de 2019. En consecuencia y teniendo en cuenta el precio de la oferta, los servicios incluidos, la facturación por adelantado de la cuota desde la factura de 15 de mayo de 2019, que la factura de 22 de agosto de 2019 no refleja consumo habiéndose portado las líneas móviles con fecha anterior y no habiéndose activado la nueva línea fija, y el abono ya realizado por la empresa reclamada, se acuerda que **la empresa reclamada reembolse a la parte reclamante 135 €**.

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. 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 20 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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.