



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00100.6/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de agosto de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: con fecha 11 de noviembre de 2018 se puso en contacto telefónico con [REDACTED] y realizó una reclamación CP1811ZE5FJ9MJ0. Dicha reclamación denunciaba dos cobros de línea móvil de un servicio fusión 0 que no se había instalado ni activado. A día de la presentación de este escrito todavía no se ha resuelto la reclamación, ni devuelto el importe. Con fecha 29/11/18, se puso en contacto y solicitó la baja en 48 horas de la 914955...y el ADSL. A fecha de reclamación de arbitraje no se ha producido la baja. Solicita que le devuelvan el importe cobrado por un servicio móvil no recibido y la baja de la línea.

El reclamante mediante escrito de fecha 9 de mayo de 2019 indica que está conforme con la rectificación de las facturas de 13/11 y del 13/12, pero no está de acuerdo con la emitida el 13/01/19 porque solo ha estado en alta hasta el 29/11/18.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de junio de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que pese a las facturas de reintegros le pasan facturas hasta el 15 de abril de 2019.

Solicita pagar el ADSL hasta el 29 de noviembre de 2018 y que le devuelvan los importes de fibra sin haber recibido servicio, así como una disculpa formal.

La cuantía económica es saldar su deuda en 49,40 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 25 de junio de 2019, exponiendo que se atiende desde el centro de atención personalizada la reclamación y se realizan una serie de rectificaciones.

Se observa que por una incidencia en el sistema que afecta al volcado de datos en bajas, se han generado facturas posteriores que no proceden.



## Comunidad de Madrid

Tras proceder a diversas regularizaciones que se detallan en su escrito, los importes de - 62,40 euros, - 80,40 euros y -30,36 euros se harán efectivos una vez se regularicen las incidencias o se compensen con las facturas pendientes.

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** la pretensión del reclamante debiendo abonar éste la **cantidad total de 49,40 euros**, considerándose con este abono al usuario al corriente de pagos con la entidad reclamada.

Examinado el detalle de facturación presentada por la empresa se observa que se han generado unos cargos correspondientes a conceptos y servicios que el reclamante no ha disfrutado. Señala que cursó la baja de los servicios el día 27 de noviembre de 2018 y la empresa no ha desvirtuado dicha alegación.

La compañía admite la existencia de una incidencia técnica que impide el correcto volcado de datos de bajas de usuarios y realiza cálculos para rectificar las cantidades por lo que se acuerda atender a la solicitud del reclamante, por la que está dispuesta a pagar la cantidad total de 49,40 euros por todos los conceptos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

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.



## Comunidad de Madrid

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.