



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00278.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: acude a la tienda [REDACTED] de CC Plaza Norte II el día 17 de junio de 2017 para una migración de suministro de internet, desde ADSL a fibra. La empleada de la tienda se equivocó ( según ellos) al realizar el cambio. Resultó que se abrió una segunda línea para el cliente y una doble facturación. Tardaron casi 6 meses para quitar la línea duplicada y no quisieron devolver las facturas duplicadas. Solicita devolución completa de todas las facturas relacionadas con la línea abierta de forma errónea, 5 facturas con un total de 261,95 euros.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 16 de febrero de 2018 que la línea " 91007..." fue activada con el servicio fibra 300 MB el 27 de junio de 2017 ya que la petición de cambio de tecnología de ADSL a fibra de la otra línea que tenía ( "91027...") no pudo llevarse a cabo por motivos técnicos, por un cambio de domicilio.

La línea 91027.. fue dada de baja a petición del cliente con fecha 17/10/17. La facturación de ambas líneas es correcta y el reclamante se encuentra al corriente de pagos.

El Colegio 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Considera que esta situación se produce por el error de un persona que gestiona dos veces un alta. Reclama la facturación de ADSL del número [REDACTED] solicitando reintegro de 261,95 euros. Indica que realizó una comparecencia en instancias policiales para poner de manifiesto lo ocurrido, habiéndose archivado la misma según documentación incorporada al expediente.



## Comunidad de Madrid

Aporta fotocopia de facturas para que se compruebe que se han duplicado cierto servicios en el mismo periodo.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducidas todas las que se han presentado con anterioridad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de **146,54 euros** correspondiente a la parte proporcional de la tarifa del servicio contratado de ADSL para la línea [REDACTED], de las facturas emitidas en julio, agosto y septiembre de 2017.

Se comprueba que en los periodos comprendidos en la facturación impugnada disponía de otra línea de ADSL y que no es impugnada, habiendo reconocido la empresa que la petición de cambio de tecnología de ADSL a fibra de la otra línea que tenía ("91027...") no pudo llevarse a cabo por motivos técnicos, no siendo en consecuencia imputable al usuario dicha incidencia. No procede la devolución de la totalidad que reclama el usuario ya que queda probado que la citada facturación contiene un servicio de telefonía móvil registrando consumo

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.



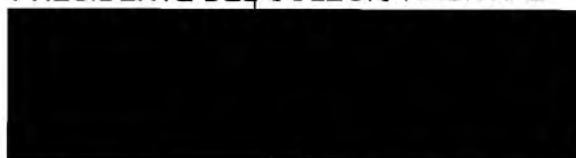
## Comunidad de Madrid

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

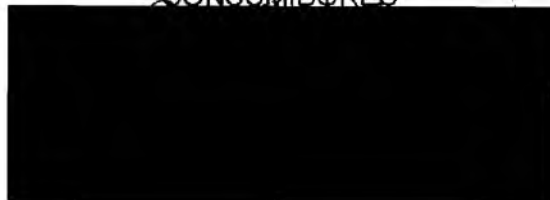
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 25 de abril de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

