



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07598.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de abril de 2019 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 tuvo un problema con el router y la empresa le indicó que la solución era cambiarlo con un coste de 100 euros o dar de alta una línea nueva. Después de realizar los trámites oportunos observa que la empresa le ha cobrado durante 3 meses la línea de teléfono que no utiliza por lo que le está cobrando dos servicios cuando sólo le presta uno, indicándole que el motivo es que no ha dado de baja la línea cuando fue la empresa la que le indicó la solución al respecto. Solicita que le devuelvan las cantidades cobradas indebidamente por servicios de telefonía fija y TV.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la baja de la línea [REDACTED] y servicios asociados, se tramitó a petición del cliente con fecha 18 de junio de 2018. La última factura emitida el 13 de agosto de 2018 por importe de 2,88 € es correcta al corresponder con las cuotas y servicios prestados hasta la fecha de la baja.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que aporta escrito alegando que en la actualidad la situación es la misma. Reclama la cantidad de 256,62 euros correspondiente las facturas de emitidas entre el 18 de marzo y el 18 de junio de 2018.

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 teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que, de la facturación aportada al expediente se concluye que existe una doble facturación del servicio de línea fija en el mismo periodo y domicilio, que la empresa reclamada no ha formulado ninguna alegación sobre la avería que se produjo en la línea fija reclamada y las actuaciones recomendadas a la parte reclamante para su subsanación, habiendo optado finalmente por dar de alta una nueva línea fija en el domicilio, apreciándose una deficiente prestación del servicio de atención al cliente que no asesoró debidamente a la parte

Comunidad de Madrid

reclamante sobre la necesidad de tener que solicitar la baja de la línea averiada. De la facturación aportada se comprueba que el alta de la nueva línea fija se realizó el 12 de abril de 2018, y que a partir de dicha fecha la línea reclamada no refleja consumo. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la facturación de la línea [REDACTED] emitida desde el 12 de abril de 2018 hasta la fecha de su baja, y abonar a la parte reclamante **191,86€** cobrados indebidamente. Indicar que de la factura de 4 de mayo de 2018 se considera correcta la facturación emitida desde el 18 de marzo hasta el 11 de abril al ser anterior al alta de la nueva línea, haberse prestado el servicio, y reflejar consumo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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.