



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00247.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 29 de diciembre de 2021 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de agosto de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la falta del servicio fijo y, por lo tanto, del servicio de teleasistencia durante casi un mes, y con la facturación emitida, pues le están cobrando hasta tres líneas móviles distintas asociadas cada una a un fijo, cuando solo ha contratado una de ellas. Solicita el reintegro de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2021, de 35,21€ y 37,39€, respectivamente, por carecer del servicio fijo y por el perjuicio causado.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 20 de enero de 2022, manifestando que teniendo activado el servicio Mi Fijo en la línea ##### asociada al fijo ##### esta fue dada de baja el 22/10/21 a petición de la cliente; activándose en esa misma fecha la línea ##### que sería asociada el 03/11/21 al #####. Por otro lado, con fecha 27/10/21 dio de alta otro Mi Fijo con la línea ##### asociada al ##### dado de baja el 23/11/21.

Que comprendiendo todas las líneas un consumo generado, la facturación emitida es correcta, si bien debido a la demora en asociar la línea fija ##### de la cliente al ##### ha procedido reintegrar 12,35€, IVA incluido, reflejado en la factura emitida el 01/12/21.

Celebrándose la audiencia escrita el 16 de septiembre de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas partes por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto, revisada la facturación objeto de controversia, emitida desde octubre hasta diciembre de 2021, si bien no se aprecia en la misma afectación de derecho alguno de los consumidores,

## Comunidad de Madrid

Tarificado adecuadamente las llamadas; ello no obstante, vistas las características del servicio Mi Fijo y las incidencias padecidas en el mismo (falta del servicio fijo durante casi un mes y el retraso de 14 días en asociar el fijo ##### a la línea móvil ##### afectando inevitablemente al servicio contratado y al de tele-asistencia de la reclamante; se acuerda el ajuste de los importes facturados en octubre (35,21€) y en noviembre (37,39€) de 2021, cada uno a 22,85€, IVA incluido (cantidad mensual que se venía facturando), debiendo en consecuencia la operadora reintegrar a la reclamante un total de 26,90€, IVA incluido. De cuya cantidad la propia operadora ha procedido ya al abono de 12,35€, faltando la devolución de 14,55€, IVA incluido, no procediendo mayor compensación.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte; salvo que al día de la fecha ya se hubiera efectuado. El abono de la cantidad de 14,55€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio o objeto de controversia.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

**Comunidad de Madrid**



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo