



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01490.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que tenía una oferta de unos 80 euros mensuales con una permanencia hasta el 4 de enero de 2020, y el 17 de diciembre de 2019 solicitó un cambio de domicilio de línea fija, internet y TV, y ha estado todas las Navidades sin servicio. Tras cambiar el router el 3 de enero tiene internet pero no TV. Reclama la facturación emitida por servicios no prestados, y le comunican que tiene pendiente a su favor un abono de 42 euros. Acude a una tienda donde le entregan las facturas para su revisión, y no está conforme. Solicita el recalcule de las facturas. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos y copia de hoja de incidencia y de las facturas.

Con fecha 19 de febrero de 2020, la parte reclamante presenta nuevo escrito manifestando que ante la falta de soluciones por parte del servicio de atención al cliente, portó los servicios los días 22 y 23 de enero de 2020. Le han abonado en cuenta 42,93 euros por los días que no tuvo servicio, pero no está de acuerdo con las facturas emitidas tanto por los importes como por las fechas, y hay servicios que se facturan dos veces, o cuando ya no era cliente. Solicita que se facturen sólo los servicios recibidos, por los importes contratados originariamente, y se den de baja todos los servicios que ha solicitado reiteradamente.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 16 de octubre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que se han realizado dos abonos por un importe total de 71,50 euros en compensación por la incidencia de la instalación ocasionada tras la solicitud de traslado de los servicios. La reclamante adeuda 100,86 euros, cuya reconvencción solicita.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que sólo ha recibido un abono de 42,93 euros y la empresa no ha revisado la facturación en cuanto a la duplicidad de periodos e importes. Parece que hubo una duplicidad de contratos en lugar de un traslado de domicilio del servicio. Aporta una tabla explicativa de las facturas emitidas y, según sus cálculos, le debe a la empresa unos 20 euros.

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.

Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la incidencia sobre la prestación de los servicios como consecuencia del traslado de domicilio de la línea fija, que no se llegó a recuperar el servicio de TV, los periodos de facturación de cada uno de los servicios contratados reflejados en las facturas, y el importe del abono de 42,93 € ya realizado por la empresa reclamada y reconocido por la parte reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos del servicio de TV de las facturas pendientes de pago de fecha 22 de enero y 8 de febrero de 2020, reduciéndose el importe pendiente de pago por la parte reclamante a la cantidad de 65,21 €, al que se debe restar el abono de 28,57 € no acreditado por la empresa reclamada y que la parte reclamante manifiesta que no ha recibido.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 100,86 euros, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de 36,64 €.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.