



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02900.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 8

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde septiembre de 2019, que dio de baja todos los servicios. Cuando reclamó, le dijeron que no habían dado de baja la línea fija y que tenían que hacer una nueva grabación solicitando la baja. Comprobaron que desde septiembre no había hecho uso del servicio y le dijeron que procederían a devolver los importes cobrados, pero no ha sido así. Al volver a llamar, le dicen que no tienen constancia de esa conversación. Solicita la devolución de las cantidades indebidamente cobradas desde septiembre de 2019 hasta abril de 2020, que cuantifica en 222,01 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos. Adjunta copia de facturación y recibos bancarios.

La parte reclamante aporta escrito el 3 de noviembre de 2020, debidamente firmado aceptando que el arbitraje sea resuelto en Derecho, conforme a la oferta de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

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 aporta un escrito en el que reitera su **reclamación** y las pruebas aportadas. Ha solicitado la grabación de 21 minutos de duración realizada el 13 de abril de 2020 a las 11:12 horas, grabación que tiene la empresa y no aporta. Manifiesta que, como la propia empresa reconoce, tenía contratado un servicio combinado y cuando solicitó la baja fue para todo el servicio combinado, y no para uno solo de los servicios, pues no tiene ningún sentido pagar a dos empresas por el mismo servicio. Solicita la devolución de 222,01 euros cobrados indebidamente.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante tenía contratado el servicio combinado de fibra/fijo/móvil desde el 27 de julio de 2018. La línea móvil se portó el 18 de septiembre de 2019 quedando activo el servicio de fibra/fijo hasta el 15 de abril de 2020 cuando solicita la baja del mismo, por lo que el pago de las facturas por cuota de tarifa procede. Al contratar un servicio combinado y al cursar la portabilidad de uno de ellos, el servicio activo no se da de baja hasta que el titular lo solicite.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral

Comunidad de Madrid

Cuando decidió cambiar los servicios de empresa, solicitó a la empresa reclamada la baja en todos los servicios contratados, no habiendo aportado la empresa reclamada la grabación de solicitud de baja que acredite su contenido, ni consta acreditado que teniendo contratado un producto combinado, tras la baja de la línea móvil y ruptura del paquete contratado, se contratara por la parte reclamante o se le hubiera informado de la nueva tarifa que se aplicaría al servicio fijo/fibra que quedó activo, información que si se hubiera facilitado hubiera puesto de manifiesto la incidencia reclamada y se hubiera resuelto de manera inmediata. Considerando asimismo que la facturación reclamada no refleja consumo, y que la parte reclamante acredita que el servicio fijo/fibra se lo presta otro operador en el mismo domicilio y en el mismo periodo reclamado, la empresa reclamada debe reembolsarle 222,01 euros.

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.

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.

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.