



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09286.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfonos Asociados: ##### / ##### / ##### / #####

En Madrid, a 17 de marzo de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que la parte reclamante está disconforme con el servicio proporcionado por ##### en el transcurso de un proceso de portabilidad. Asimismo, muestra disconformidad con la facturación emitida por parte de la empresa una vez causó baja en la misma. Solicita la devolución de los importes cobrados de más y una indemnización por el hecho de ofertar una serie de servicios que finalmente no se prestaron.

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 empresa reclamada, #####, #####, comparece por escrito y se opone a la **reclamación** alegando que en relación a la facturación de las líneas, por incidencia asociada a la línea fija y baja no tramitada de la línea ##### en fecha 24/04/2019 y 25/10/2019, el titular notificó incidencia en el servicio asociado a la línea fija, siendo trasladada al servicio técnico para que realizara las gestiones necesarias para el restablecimiento del servicio, no constando solicitudes posteriores. ##### considera correcta la facturación asociada a las líneas y causa baja de la línea ##### con carácter retroactivo a fecha 09/10/2020, correspondiente al día que el cliente solicitó la misma, asimismo procedió a anular un importe de 35,9 euros (impuestos incluidos) de las facturas asociadas a la línea ##### de fecha 21/10/2020 y 21/11/2020, según cuota y cargo por gestión de cobro, que constaban pendientes de pago, quedando el reclamante al corriente de pago con la mercantil. Indica que no entran a valorar la aplicación de compensación alguna. Y que ##### procedió a solicitar la exclusión de los datos del reclamante, de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Solicita LAUDO desestimatorio

La parte reclamante no está conforme con las alegaciones de la reclamada y se reitera en sus pretensiones por la disconformidad con el servicio proporcionado por ##### y la facturación emitida por parte de la empresa una vez causó baja en la mercantil. En especial, también se queja por el cobro de 30,11 euros durante más de 10 meses, sin tener claro a qué se debe la duplicidad de facturas. Se queja de que todos los meses recibía dos facturas y no está conforme en concreto con las facturas de 30,11 euros al mes.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual 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, se resuelve desestimar la solicitud de #####, por considerar el importe de las facturas correcto y no existir duplicidad alguna, aclarando que las facturas de 30,11 euros corresponden al servicio fijo ##### (incluye internet y tv). El resto del importe que recibía el cliente reclamante en factura aparte correspondía con el importe de las líneas móviles ##### /##### 123/##### .

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.

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