



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09937.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de agosto de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que tiene un contrato desde el 17.09.2015 de internet fijo en su vivienda, que en 2016 contrató telefónicamente tres líneas de móvil e internet, sin que la empresa diera de baja el primer contrato, por lo que le cobran cada mes dos facturas por un mismo servicio de internet fijo, habiéndole cobrado de más un importe de 1475,64 euros, 40,99 euros cada mes durante 36 meses. Solicita la devolución de 1.475,64 euros y la baja en la compañía sin ninguna penalización.

La parte reclamada manifiesta que, en referencia a la facturación duplicada, consta la contratación en enero de 2017 de dos líneas móviles adicionales a los servicios contratados anteriormente de fibra y fijo. Aseguran que no les consta solicitud de traslado ni baja de los servicios contratados en 2015 de fijo y fibra, por lo que no corresponde la devolución de los importes cobrados por esos servicios. Desde el 1 de enero de 2020 está desactivado en ##### y no mantiene ningún servicio.

La parte reclamada manifiesta que en estos momentos no ha sido posible localizar la copia firmada del contrato sobre el servicio fijo efectuado en el año 2015, tal y como se solicita, debido a que no tenemos constancia de que ##### disfrutara de dicho servicio en el citado año. Adjuntan las facturas emitidas a la ##### desde ##### en el año 2015 y en el año 2016, para su comprobación. En otro orden de cosas, el importe de 41,67€, impuestos indirectos incluidos, que mantenía pendiente de pago en la cuenta cliente #####, ha sido compensado con un abono a su favor, quedando de este modo al corriente de pago. Asimismo, la ##### ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por #####.

Comunidad de Madrid

El Colegio 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante entendiendo que se ha producido un **defecto en la información**, en cuanto a la cobertura por internet del plan contratado. Dado que no constan las Condiciones de Contratación, ni se ha acreditado el abono de más facturas del servicio de fibra que la de noviembre a diciembre de 2016, así como de las propias alegaciones de la reclamada, se considera resuelto el presente arbitraje con la **devolución a la reclamante de la cuantía de 51 euros** (correspondiente a la factura ZI16-####) en la cuenta en donde venía realizando los cobros. Igualmente, se considera que no se adeuda cuantía alguna por la reclamante de las propias alegaciones de la reclamada, así como se acuerda que la empresa reclamada realice los trámites necesarios para que el reclamante sea excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por ####.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.

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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.