



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01573.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de noviembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que la compañía a partir de Julio de 2022 no daba servicio de internet y muy mala cobertura móvil durante 20 días aproximadamente y a pesar de las numerosas llamadas no dan solución a su problema y por ello porta las líneas móviles a otra compañía con fecha 8 de agosto de 2022 y al día siguiente llama para dar de baja la línea fija y la fibra pero a pesar de llegar un mensaje confirmado la baja del servicio pero el 14 y 15 de septiembre, le cobran servicios por importe de 41,99 €, 110,50 € de instalación de fibra y super wifi.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sureclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de los cobros indebidos.

En su escrito de 21 de junio de 2023 refiere: "Ya se resolvió la controversia. Me han hecho la devolución del dinero que me debían.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que en referencia a los motivos expuestos que con fecha 17 de diciembre hemos procedido a generar un ajuste por importe de 93,46 € correspondiente a las cuotas de Fibra y fijo facturadas posteriores a la solicitud por parte de [REDACTED] de la baja de todos los servicios contratados con [REDACTED]

El importe del ajuste ha aminorado la deuda que mantenía con [REDACTED] tras no haber realizado el pago de las facturas de 8 de noviembre, 8 de diciembre y 1 de enero de 2023, las cuales corresponden a cargos por compromiso por descuento, cargo por instalación de fibra y cargo por retraso en el pago de los recibos.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 52,66 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de noviembre y 8 de diciembre de 2022 y 1 de enero de 2023.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 7 de junio de 2023 refiere: Una vez analizados los hechos en relación a la cuestión planteada queremos informarle que se ha emitido una factura rectificativa por importe de 93,42€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la cuota mensual de la fibra desde la solicitud de baja el 8 de agosto de 2022 hasta el 15 de octubre de 2022.

El citado importe se ha utilizado para aminorar la cantidad pendiente de pago en la cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED].

Por otro lado, comunicarle que hemos realizado un abono por importe de 155,73€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de importes facturados sobre las facturas emitidas en octubre, noviembre y diciembre de 2022 y cargo por devolución de recibo sobre la factura emitida en enero de 2023.

Tras descontar el citado abono de la cantidad pendiente de pago en la cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED] ésta ha quedado con un saldo a favor del [REDACTED] de 83,07€, impuestos indirectos incluidos, que será transferido a la cuenta bancaria en la que tenía los pagos domiciliados.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y en concreto el escrito del reclamante de fecha 21 de junio de 2023 en que manifiesta que se ha resuelto la controversia y le han devuelto el dinero.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.