



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00453.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento del contrato porque no le prestan el servicio de fibra, ni TV con Netflix. Solicita la devolución de los cobros indebidos, y que le den el servicio de fibra y 3 meses gratis de TV+Netflix. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, y copia de los sms recibidos de la empresa.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 3 de agosto de 2017 se activó la línea fija asociando el producto ADSL + TV. Se inicia la provisión del servicio de fibra el 17 de noviembre de 2017, fecha en la que es contratado, finalizando el 13 de febrero de 2018. Desde el 13 de febrero de 2018 consta asociado el producto Fibra +nueva TV+línea+llamadas. Se informó de la posibilidad de disfrutar 3 meses gratis de NETFLIX, no constando solicitud de activación. Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta documento sobre el detalle de la contratación de fecha 16 de junio de 2017, y de la contratación el 17 de noviembre de 2017.

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 escrito reiterando su reclamación porque le cobran un servicio que no le prestan ya que actualmente tiene servicio por cable y no por fibra. Además le cobran un importe superior al ofertado de 69 euros. La permanencia no debería ser válida al no cumplir la empresa el contrato. Solicita que le presten el servicio contratado. Adjunta la última factura y reclama que le siguen facturando por un servicio que no le prestan "PACK LOVE FAMILIAR", ya que no dispone de fibra, ni de descuentos y servicios, y además le han subido la tarifa, por lo que solicita que le devuelvan los cobros indebidos durante todos los meses del contrato.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no consta acreditado en el expediente la causa por la que no se presta el servicio de adsl y no de fibra, por lo que se desconoce si es o no técnicamente posible, que en el sms enviado a la reclamante por la empresa reclamada el 8 de mayo de 2017 se indicaba cómo debía la reclamante activar Netflix de regalo 3 meses en una dirección [REDACTED] que no se ha aplicado en la facturación el descuento del 30% sobre la cuota durante 12 meses informado en el sms de fecha 16 de junio de 2017 enviado por la empresa reclamada, que la cuota de la TV no está incluida en la cuota del Pack Love Familia, que desde la factura de diciembre de 2017 se ha incrementado el importe de la cuota del Pack Love Familia sin que conste que se hubiera informado previamente a la reclamante, y que ésta no ha cuantificado su pretensión económicamente, habiendo sido requerida para ello, ni ha aportado el detalle de las cantidades que entiende indebidamente cobradas en cada factura. **En consecuencia, este órgano arbitral resuelve que la empresa reclamada abone a la reclamante la cantidad de 300 € por el descuento no aplicado y el incremento del importe de la cuota no informada, y la reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios contratados, sin que la empresa genere cargo por baja anticipada ni penalización por incumplimiento de compromiso de permanencia asociado a los servicios. Si la parte reclamante no solicita la baja/portabilidad de los servicios se seguirán aplicando las condiciones actuales.**

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.



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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.