



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03787.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: Contrató un pack de TV, internet y teléfono en diciembre de 2016; hasta febrero de 2017 no tuvieron internet y se lo cobraron; ha sufrido cortes en los servicios. Solicitó en junio de 2017 baja de TV; le han seguido cobrando y ha seguido sufriendo cortes en la línea e internet. Solicita el reintegro de 50 euros aproximadamente.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que tiene aplicado el descuento promocional [REDACTED] Fibra [REDACTED] a los servicios Fibra contratados; no mantiene activo el servicio de TV por lo que no se le generará cuota alguna; el 22/04/2017 se realizó un abono por importe de 19,83 euros, impuestos incluidos, en su cuenta cliente rectificando la cuota del servicio TV.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Quiere la baja definitiva, que le devuelvan lo abonado de más (sólo tenía que pagar 42 euros, impuestos incluidos y que retiren los aparatos proporcionados.

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 comparece a la Audiencia ora y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató por 42 euros fibra, fijo y 3 meses gratis de TV. Hasta finales de febrero no tuvo todos los servicios. Solicita el

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

reintegro de 50 euros que consideran le han cobrado de más y que retiren de su domicilio el dispositivo de TV proporcionado.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, en el reitera sus alegaciones. Aporta documentos de abonos, realizados en facturas, de fechas 17/07/2017 (por importe de 12,92 euros, impuestos incluidos que rectifica factura de fecha 15/06/2017); 17/09/2017 (por importe de 13,88 euros, impuestos incluidos que rectifica factura de fecha 16/08/2017); 17/05/2017 (por importes de 36,93 euros y 24,01 euros, impuestos incluidos que rectifican factura de fecha 15/04/2017), cuyo importe total asciende a 87,74 euros, impuestos incluidos.

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 de la reclamante por cuanto, a la vista de la facturación aportada de 2017: 15/04 (73,22 euros), 15/05 (0,77 euros), 15/06 (56,02 euros), 15/07 (0 euros), 15/08 (67,82 euros), 15/09 (1,62 euros) y 15/11/2017 (43,05 euros) y de 2018: 15/01 (54,52 euros), sólo en dos de ellas consta facturado el servicio de TV (abril y junio de 2017), no detectándose otro tipo de incidencia por lo que con los abonos efectuados por la reclamada, por importe total de 87,74 euros, impuestos incluidos, ha quedado satisfecho el reintegro pretendido.

En cuanto al servicio de TV, tal y como las partes manifiestan, ya consta dado de baja. Ahora bien, atendiendo a la petición de Dña. Helga, **la reclamada deberá retirar del domicilio de la reclamante**, previo aviso, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, el dispositivo que proporcionó para dicho servicio, debiendo la reclamante ponerlo a disposición de la compañía, para que ésta no facture importe alguno por ese concepto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



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.

Madrid, 05 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL