



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03835.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de enero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** Dña. [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: En julio de 2017 solicitó portabilidad para fibra, tv y móvil. Nadie le informó que la TV no iba a grabar ni tener el servicio "últimos 7 días". Lo preguntó y le indicaron que sí. Instalaron el servicio y no lo tiene (publicidad engañosa). El 4 de agosto alguien le dió de baja de [REDACTED] TV, dejándole sin servicio hasta final de mes. Recuperó el servicio el día 24 de agosto pero con menos servicios de los ofertados, además de contratación de líneas no autorizadas y problemas de facturación. Reclamó en numerosas ocasiones. Solicita una rebaja del 30% permanente y acumulable con otras ofertas en TV, rebaja en coste servicios, equipamiento o móvil sin coste ni cuota.

La parte reclamada mediante escrito, de fecha 16/10/2017, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que han efectuado un abono con fecha 4/09/2017 (18,14 euros, impuestos incluidos) por cuota generada por los servicios activados erróneamente en julio y otro, con fecha 11/09/2017 (9,55 euros, impuestos incluidos) por el retraso en la instalación de la fibra además de un descuento adicional del 100% durante un mes en cuota de dicho servicio. En escrito de fecha 8/01/2018, ratifica sus alegaciones y manifiesta que han estado dentro del plazo de 90 días requerido correspondiente al contrato de servicios de acceso a Internet.

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, reitera sus alegaciones y cuantifica su pretensión en una compensación de 1.000 euros en concepto de daños y perjuicios causados, publicidad engañosa, violación de las condiciones generales de servicio, negligencia comercial, mala praxis del servicio técnico, usurpación de su persona (para dar de baja el servicio), silencio de la compañía después de lo ocurrido y facturación errónea reiterada.

Tras lo cual y, previa deliberación, 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, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante en lo que respecta a la facturación errónea emitida al quedar acreditado, por las facturas aportadas de fechas 8/08/2017, 8/09/2017 y 8/10/2017 que:

- En las de agosto y septiembre figuran reflejadas tres líneas móviles que el reclamante manifiesta no haber contratado, la compañía no acredita su contratación ni rebate la manifestación. Por dos de ellas no se ha facturado nada pero sí por la línea [REDACTED]
- El importe de 14,99 euros, sin impuestos, que se facturó en agosto por la citada línea

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████ fue reintegrado en la factura de septiembre. El importe de 7,89 euros, sin impuestos que se facturó en septiembre por dicha línea no consta reintegrado en la factura de octubre.

- En factura de octubre las tres líneas móviles ya no figuran reflejadas.
- Aunque figuran descuentos por fibra efectuados, ninguno de ellos se corresponde con el 100% que la reclamada manifiesta haber aplicado.
- No consta importe facturado, por el servicio TV total contratado, en ninguna de las tres facturas.

Por ello, la reclamada **deberá reintegrar al reclamante la cantidad de SETENTA EUROS CON TREINTA Y CINCO EUROS** (70,35 euros), impuestos incluidos, para compensar el descuento de fibra no efectuado y el importe no reintegrado por la mencionada línea, no procediendo ningún otro reintegro ni compensación de las pretendidas, toda vez que no se ha facturado importe alguno, en las tres facturas que han sido aportadas, por el servicio de TV .

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano arbitral no entra a conocer de la pretensión de compensación por daños y perjuicios personales ocasionados ni por el resto de manifestaciones realizadas al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación/denuncia al respecto.

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.

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.

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