



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04378.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de abril de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 16 de julio de 2017 contrató [REDACTED] Fibra Optica y TV y le regalaban una línea móvil que venía en la tarifa, que no quería y no ha usado nunca. No le instalaron la fibra y TV hasta el 4 de noviembre, pero le han cobrado los recibos desde el 1 de agosto, que ha devuelto excepto el de 1 de agosto por importe de 2,27€. Solicita que le devuelvan 2,27€ y que no le reclamante los recibos devueltos por haberla engañado diciéndola que era gratis.

Con fecha 27 de febrero de 2017 se constituyó el órgano arbitral único y se celebró la audiencia fijada para la citada fecha y debidamente notificada a las partes:

La empresa reclamada aportó escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un reintegro por importe de 87,47 euros, que se corresponde con la anulación de las facturas emitidas en relación con la línea [REDACTED] que compensa la deuda por importe de 68 euros, y el resto 19,47 euros será ingresado en la c.c. de la cliente.

La parte reclamante contestó por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, que le han suspendido la línea cuando en el segundo contrato ha abonado el recibo correspondiente, ya que en el primer contrato le reclaman unas cantidades de un servicio que nunca le dieron. Solicita que no le reclamen unos costes de un servicio que solicitó el 17 de julio y que no le fueron prestados. Solo está dispuesta a pagar, como ha hecho, los recibos desde noviembre de 2017, después que desde el 2 de octubre volviera a realizar un contrato nuevo. En este nuevo contrato sin su autorización cargaron el recibo a una cuenta bancaria que no autorizó. Solicita la reanudación del servicio y la anulación de la reclamación de los recibos anteriores al mes de noviembre.

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 en el que reitera los hechos reclamados y relata nuevas incidencias desde la nueva contratación el 2 de octubre, y concluye manifestando que ha abonado el dinero que supuestamente dicen que debe, y sigue con la línea cortada, y sin poder comunicar con la empresa para modificar las prestaciones que

Comunidad de Madrid

supuestamente le dan puesto que desea dar de baja la TV. Solicita que le devuelvan todo el dinero que ha pagado (151 euros) por servicios que no le han prestado, el teléfono que nunca ha tenido ni ha usado. Que restablezcan su línea y le indemnicen con uno o dos meses gratuitos por los perjuicios causados (le han cortado el teléfono fijo cuando estaba pagado), ya que la reclamación se debe al móvil. Que le abonen todos los gastos de correos (159,93 euros) dado que no le han permitido comunicarse con la empresa, que tal como solicitaba en el burofax de 1 de febrero, que dejen solo la fibra óptica y cobren sólo eso desde que le comunicó, y que se sancione a la empresa por pasar el recibo a una cuenta que no había sido autorizada.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral emitió Resolución de Suspensión, dando traslado de las alegaciones con el relato de las nueva incidencias y pretensiones de la parte reclamante a la empresa reclamada, y requerir a esta para que aporte determinada documentación y formule alegaciones respecto de los nuevos hechos reclamados.

Con fecha 2 de abril de 2018, la empresa reclamada aporta escrito refiriéndose a la reclamación original de la reclamante sobre la que manifiesta que ya presentó alegaciones con fecha 28 de diciembre de 2017, habiendo sido atendida la reclamación con la anulación de las facturas informada, y solicita que se desestimen las nuevas pretensiones de la reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y que la empresa reclamada no formula alegaciones sobre las nuevas incidencias reclamadas ni aporta la documentación que le fue requerida este Órgano Arbitral, emite el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD acordando **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que, en relación con la suspensión del servicio de la línea fija no ha determinado determinado la fecha de suspensión, los recibos se han domiciliado en una entidad bancaria que no se corresponde con la que figura en el contrato aportado en el expediente, y la reclamante acredita haber realizado el pago a través del Servicio de Correos, por lo que la suspensión de la línea no está justificada, y de continuar suspendida debe ser rehabilitada sin coste. En cuanto al servicio contratado, la reclamante acredita la solicitud de baja con fecha 1 de febrero de 2018 del servicio de TV y manifiesta que nunca quiso la línea móvil incluida, por lo que la empresa contactará con la reclamante para gestionar el cambio de contrato al servicio de línea fija y fibra óptica, sin coste ni penalización, y le facilitará las indicaciones para la devolución del decodificador. La empresa debe reembolsar a la reclamante **151 euros** indebidamente cobrados.

En relación con la incidencia sobre la línea [REDACTED] esta ha sido resuelta mediante el abono de 87,47€ por parte de la empresa reclamada, que compensa la deuda por importe de 68 €, y el resto 19,47 € ingresado en la c.c. de la cliente.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización de daños y perjuicios por los gastos de correos al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa reclamada por la incidencia en la gestión de sus datos bancarios, por no tener atribuida la competencia el órgano arbitral, la reclamante puede dirigir su reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos.

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.

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.

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