



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04502.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 que en la factura del mes de agosto le cargan unos consumos que no ha realizado, reclama y no le solucionan nada. No consigue dar de baja la TV ni internet por ningún medio. Solicita la devolución de los cargos indebidos más intereses, la baja de TV e internet con fecha 31 de agosto de 2017, y el abono de servicios cobrados y no prestados. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos reclamados.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido a devolver la cantidad de 23,96 euros, que corresponde al consumo de Pagos a Terceros, dado que el reclamante no está conforme con dicha facturación. Desde [REDACTED] se trasladará dicha información al Proveedor, quedando a disposición de ésta la opción de tomar las medidas que estime oportunas. En agosto de 2017 la entidad bancaria del reclamante procedió a la devolver la factura de fecha 8 de agosto de 2017. Finalmente manifiesta que el reclamante adeuda 165,93 euros.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, muestra el aparato que estaba instalado con cable coaxial para acreditar que le prestaban el servicio de ADSL y le cobraban fibra, que conserva en su poder para que la empresa lo recoja. Siempre vio mal la televisión, y ahora con el nuevo operador y el servicio de



Comunidad de Madrid

fibra se ve bien. La factura del mes de agosto por importe de 123,95 euros, fue la última que pagó y devolvió el recibo bancario porque reclamaba y no le hacían caso. Posteriormente, no le han llegado más facturas, no puede entrar ya en la página cliente y le siguen llegando correos diciendo que tiene una factura disponible. Muestra un sms de noviembre de 2017 en el que el que la empresa manifiesta que ha recibido su solicitud de baja. Aporta escrito con el detalle de sus pretensiones que suman un total de 607,24€, que queda incorporado al expediente.

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

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** las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha realizado ninguna manifestación en relación sobre el servicio de internet, y a la vista del equipo mostrado por la parte reclamante y la fotografía aportada se considera que le han prestado un servicio que no se corresponde con el contratado y facturado, y considerando el tiempo que ha durado la incidencia, que desde hace tiempo se comercializa la velocidad más baja de fibra al precio del cobre, pero que se ha prestado el servicio con menor velocidad y estabilidad, y que el reclamante adeuda la factura de agosto de 2017 deduciendo el cargo por tarificación adicional, la empresa reclamada debe compensarle con la cantidad de **300 euros**, no procediendo más compensaciones al no estar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente otros daños y perjuicios.

La empresa reclamada anulará la deuda pendiente de pago, realizará las gestiones necesarias para tramitar la baja de los servicios que pudieran quedar activos (televisión e internet) y no emitirá más facturación. Asimismo, realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el servicio de tarificación adicional al estar excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 22 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

