

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04848.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 06 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: pésima atención e información telefónica. Incompetencia absoluta en la resolución de incidencias. Facturación incorrecta. Solicita revisión de las 2 últimas facturas dado que se cobran servicios que no se han tenido ni cuotas por adelantado de una compañía en la que está de baja.

El 23 de junio de 2017 recibe un mensaje en el que le indican que en breve finaliza Hispasat. Llama al teléfono el 4 de julio de 2017 y se lo confirman indicando gestiones a realizar, acudiendo el día 7 de julio de 2017 y le instala el aparato nuevo, pero el día 9 de julio de 2017 deja de funcionar y el 15 de julio de 2017 deja definitivamente de funcionar.

Ante la imposibilidad de contactar con el servicio de bajas de [REDACTED] envía el 3 de agosto un fax solicitando la baja en el satélite TV, el 4 de agosto realizan portabilidad del móvil y el 28 de agosto la instalación de fibra y el fijo. Le pasan una serie de recibos con los que no está de acuerdo, como el servicio de TV que no ha tenido desde primeros de julio ni por ningún concepto que no corresponda.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2017 señala que les consta que la incidencia relacionada con el funcionamiento del aparato IPLUS quedó solucionada el 12 de julio de 2017. Con fecha 23 de agosto de 2017 se procedió a dar de baja el plan fusión y más tarde con fecha 27 de agosto de 2017, la baja definitiva del servicio.

A fecha actual la reclamante mantiene una deuda por importe de 106,34 euros correspondientes a las facturas de septiembre y octubre de 2017 y formula reconvencción.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que le dejaron un aparato y se llevaron otro que no funcionaba. Tiene que acudir a la localidad de Alpedrete para cambiarlo pero le entregan uno que es usado y cuando introduce la tarjeta, no funciona. Reitera su petición de revisión de las dos últimas facturas emitidas.

La parte reclamada comparece a la audiencia y expone que ante las molestias ocasionadas a la reclamante para solventar las incidencias indicadas se ofrece anular la facturación impagada emitida el 1 y el 10 de septiembre de 2017, quedando al corriente de pagos con la compañía.

La parte reclamante, acepta el ofrecimiento realizado por la empresa.

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO**, el acuerdo alcanzado entre las partes en el presente acto de audiencia, por el cual la entidad reclamada debe anular la facturación emitida con fecha 1 y 10 de septiembre de 2017 por importe total de 106,34 euros, considerando a la reclamante al corriente de pagos con la empresa. La usuaria muestra su conformidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 al principio.

Madrid, 06 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL