



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04987.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos 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 octubre de 2016 le ofrecieron TV gratuita durante 6 meses, asociada al teléfono contratado. Recibió el router, le indicaron que pasaría un técnico a instalarlo y no fue así. El router está en un paquete cerrado y precintado. Llamó antes de los 6 meses para que lo retiraran y no lo han hecho. El 7/03/2017 recibió un segundo envío, supuestamente con un teléfono fijo; la caja está cerrada y precintada. Han pasado al cobro facturas por importes de 59; 56,75; 81; 80,75 y 3 euros de los meses de junio a octubre de 2017, ambos inclusive, cuando solía abonar unos 22/24 euros mensuales. Abonó junio y julio pero no el resto. Al no poder resolver la reclamación con la empresa, con fecha 29/09/2017 solicitó la portabilidad. Solicita rectificación de facturas, excluyendo los costes relacionados con la tv de pago; que retiren el router y el teléfono fijo; grabación de voz para demostrar lo que reclama y reintegro de 115,75 euros que abonó (junio y julio).

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 28/10/2016 se activó el servicio adsl asociado al fijo [REDACTED] con la promoción de 31 euros para siembre y descuento adicional de 100% en la cuota durante los 6 primeros meses. Con fecha 7/03/2017, solicitó la activación del servicio TV total, beneficiándose de la promoción 3 meses gratis y sin compromiso de permanencia. Han generado un abono de 8 euros, impuestos incluidos en concepto de oferta comercial no aplicada, que se descontó del saldo deudor. El importe pendiente de abono asciende a 253,89 euros, impuestos incluidos, cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, reitera sus alegaciones y manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.

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 por cuanto no ha aportado evidencia alguna que rebata lo manifestado y acreditado por la compañía toda vez que de las dos grabaciones aportadas, se constata que el servicio contratado, con fecha 28/10/2016, gratuito los seis primeros meses, fue el Adsl, y no la TV como manifestó, fecha que coincide con la reflejada en el justificante de envío del dispositivo router. Asimismo, en la segunda grabación se contrata el servicio, gratuito durante tres meses, de TV y aunque no se indica fecha en ella, la que se refleja en el justificante de envío del dispositivo y guía [REDACTED] es el 7/03/2017 que coincide con la indicada por la operadora. En ambas grabaciones, que se adjuntan al presente Laudo, [REDACTED] acepta lo ofertado en ellas, por lo que no procede ningún reintegro de importes abonados al no haberse aportado, además, las correspondientes facturas y la acreditación de su pago.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ahora bien, en lo que se refiere a las facturas aportadas de fechas 1/08, 1/09, 1/10 y 1/11/2017, que constan pendientes de pago, habiendo manifestado el reclamante que tiene dos dispositivos en sus embalajes originales, sin desprecintar, y que no le han instalado el router, **la reclamada**, al no constarse que dichos servicios hubiesen sido efectivamente activados y no existir consumo reflejado, por el servicio fijo, en el periodo que en ellas se factura, **debera:**

- **Minorar** de la deuda de 253,89 euros, impuestos incluidos, cuya reconvención expresa ha solicitado, el importe de **188,77 euros**, impuestos incluidos, que ha facturado, por el servicio TV , adsl, identificación de llamadas y cargo por retraso en pago, en ellas.
- **Retirar** del domicilio del reclamante, previo aviso, y en el plazo establecido en el presente Laudo, los dispositivos (router, ont..) que proporcionó y **no facturar** importe alguno por ellos.

En consecuencia, **el reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada la cantidad resultante de SESENTA Y CINCO EUROS CON DOCE CÉNTIMOS (65,12 euros), impuestos incluidos**, por dichas facturas, de las que no ha acreditado su pago y en las que hay consumo efectuado, por el servicio de telefonía móvil y cuotas de terminal adquirido a plazos.
- Poner **a disposición** de la reclamada, en su domicilio, **los dispositivos**, con sus embalajes originales que ésta proporcionó.

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.

Prevía 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.