



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06160.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

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 02.04.2004 formalizó un contrato con [REDACTED] actualmente [REDACTED] por un servicio de TV digital por cable, facturando primero el 16%, luego el 7% y después el 21%, incluido en la tarifa más gastos adicionales. El 19.08.2017 contrató telefónicamente una oferta de 2' € por el servicio "[REDACTED] Paquete Fútbol", incluido un servicio de TV Total, pero su sorpresa es que sin avisar le pasaron las facturas con un importe superior al contratado. Tras múltiples llamadas, en octubre consiguió que le reconocieran que los importes de las últimas facturas no obedecían a lo contratado. Al no ser posible contactar telefónicamente, envió un burofax el 17.11.2017 solicitando el último contrato telefónico, además del audio grabado de la conversación telefónica, solicitando subsanación y compensación de 11,87 € de más en cada factura mensual, anunciando que de no ser así, tendría que darse de baja de contrato por incumplimiento con la consiguiente devolución del codificador en régimen de alquiler, instalado en marzo de 2013. Con otro burofax de 04.12.2017, comunicaba la baja del contrato. Al no recibir ninguna contestación, el 05.12.2017 devolvió el recibo de noviembre de 2017 y el 15.12.2017 fue a la tienda más cercana a hacer entrega del terminal-codificador, diciendo que necesitaban el código de haberse dado de baja telefónicamente. El 16.11.2017 llamó pero no obtuvo solución. Comprobó que tiene bloqueada su cuenta de cliente en la página web, recordando que tiene pendiente una deuda acumulada de 68,05 € y el 13.12.2017 que tiene disponible la factura del mes de diciembre que se hará efectiva el 18.12.2017.

En escrito de ampliación de 12.01.2018, en síntesis, reitera y añade que a consecuencia de las llamadas realizadas el 16.12.2017, de refleja en la factura de diciembre de 2017 un pago de 9 € por una duración de 4 minutos en espera de una llamada al teléfono de atención al cliente. El 28.12.2017 recibió carta de [REDACTED] en la que comunican que han iniciado los trámites de desconexión de los equipos que tiene instalados con ellos". Facilitándoles una código de barras. Por ello el 30.12.2017 devolvió el equipo decodificador del servicio contratado de TV, incluidos sus accesorios, en tiempo y forma.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El 08.01.2017 recibió un SMS en su móvil de [REDACTED] en el que se reclama un servicio que no tenía contratado con [REDACTED] diciendo que no les consta la entrega de equipos de fijo. Tiene una deuda acumulada de 136,10 €.

Por todo ello, solicita la subsanación y compensación de los importes facturados y cobrados (dif. que se adeuda de 11,87 €/mes) por incumplimiento de contrato en su tarifa por igual servicio contratado. Admitir la baja del contrato y cancelación de datos y entrega de codificador.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 9 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que han procedido a allanarse en favor del reclamante respecto de la solicitud de baja, realizando un abono por importe de 67,50 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de cuotas mensuales generadas desde la solicitud de baja que indica realizó el 19.11.2017. Ese abono ha sido descontado del importe pendiente de pago, reduciendo el mismo a 24.92 € cuya reconvención formula. El número [REDACTED] no es de su compañía. En cuanto a la entrega del equipo de televisión, la orden de devolución se genera con la aplicación de la baja, no antes y que no consta la recepción de los equipos. En relación al impuesto aplicable en sus facturas depende del IVA aplicable en cada facturación, que en este momento es del 21%. Respecto a las tarifas aplicables, el art. 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Telecomunicación Electrónica y las Condiciones Generales del contrato, permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Respecto a la cancelación de datos, se ha dado traslado de dicha solicitud.

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 presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, manifiesta que se encuentra pendiente de aceptación por [REDACTED] la disconformidad con el importe de las facturas mensuales, la subsanación y compensación de los importes cobrados de más, así como el incumplimiento de contrato, mientras que es aceptada la reclamación por [REDACTED] de admitir la baja del contrato, la cancelación de datos así como la entrega del codificador alquilado, por lo que, tras las consideraciones realizadas respecto a los importes de las facturas mensuales, solicita, sin incluir los 21,57 € de gastos ocasionados por envío de dos burofax, un total de 29,57 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de febrero de 2018.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que partiendo de que existe **una diferencia en los importes cobrados mensualmente, que se cuantifica en 11,87 €/mes de más** a favor de la entidad reclamada, fruto de la diferencia existente entre la facturación de agosto de 2017, de 68,05 € y enero de 2017, de 56,18 €, lo que supone una **diferencia de factura acumulada por la mitad del mes de agosto y el mes de septiembre completo de 17,80 €** (11,87 €/mes x 1,5 meses), a la que se ha de **sumar los 11,87 € correspondientes al mes de octubre**, la **cantidad total que la entidad reclamada debe abonar a la reclamante por este concepto es la de 29,67 €, a la que se debe sumar, 21,57 €, por gastos ocasionados por el envío de dos burofaxes, de la reclamante a la reclamante (de fechas 17 de noviembre y 4 de diciembre de 2017).** Consecuentemente con todo lo expuesto, **la entidad reclamada debe abonar a la reclamante la cantidad total de 51,24.** Por su parte, se desestima la reconvencción formulada, al no justificar la reclamada la existencia de deuda de la reclamante. Finalmente, por las propias alegaciones de la entidad reclamada, se reconoce: la baja en el servicio de la reclamante, en fecha 19 de noviembre de 2017 y la entrega del codificador alquilado, al recoger expresamente que "consta la recepción de equipos", pudiendo ejercitar la reclamante su derecho de cancelación de datos personales.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

