



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06947.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que no le facilitan los códigos de devolución de los equipos y tampoco se los aceptan en tienda donde intentó la devolución el 2 de septiembre de 2020, después de la devolución denegada el 21 de agosto. Solicita poder realizar la devolución del equipo antes del 15 de septiembre cuando la empresa intente cobrárselo.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la facturación emitida no hay cargo por la no devolución del equipo de televisión, que no fue requerido. El reclamante adeuda 187,14 euros correspondientes a gastos de instalación de fibra y cuotas de los servicios mientras estuvieron activos, de acuerdo con las condiciones particulares del contrato. Adjunta copia.

La parte reclamante contesta por escrito del 2 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, ampliando su **reclamación** porque el contrato que aporta la empresa no lo firmó cuando le fue presentado el 30 de julio de 2020 por varias incidencias. Alega que no hubo instalación de fibra porque ya disponía de ella, que desconocía la existencia de la deuda hasta que se le trasladó el escrito de alegaciones de la empresa y por una llamada por la inclusión en morosos. Desconoce a qué se debe el importe de 37,14 euros de diferencia entre 187,14 y 150, puesto que en la tienda sólo le facilitaron una factura de 18,07 euros, que refleja ##### TV que nunca se le facilitó, y que fue el motivo de su baja, como se puede comprobar en las llamadas que realizó al ##### entre el 4 y el 7 de agosto, abriéndose incidencias cerradas sin solución.

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 escritos en los que reitera la **reclamación** y afirma que nunca tuvo servicio de televisión, y que no fue necesaria ninguna instalación de fibra puesto que se utilizó la ya existente. Sólo está dispuesto, como dijo en la tienda, a pagar una factura rectificadora por los servicios utilizados, en la que no aparezca la televisión. Además, indica que no firmó el contrato y que sigue disconforme a pesar del ajuste de la empresa por importe de 18,39 euros. Finalmente, manifiesta que la solicitud del servicio fue el 28 de julio y que la portabilidad de la línea fija se completó el 5 de agosto de 2020.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un ajuste de 18,39 euros en relación con las cuotas de la televisión. El cargo por instalación de fibra de 150 euros corresponde a los costes de gestión e instalación del servicio a través de Fibra Óptica. Que la solicitud de la activación fue el 30 de julio de 2020 y se solicitó la cancelación el 17 de agosto de 2020. Formula reconvención sobre la deuda por importe de 168,75 euros.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la incidencia en la prestación de uno de los servicios contratados. La parte reclamante ha acreditado las llamadas al servicio de atención al cliente y los números de incidencia. La empresa reclamada no ha contestado a la **reclamación** y tampoco ha solucionado el problema. En consecuencia, se considera justificada la baja anticipada de los servicios. La empresa debe anular el cargo por gastos de instalación, ya que no consta en el expediente el correspondiente parte de instalación. Además, la empresa reclamada ya ha anulado los importes facturados por el servicio de televisión. Se rectifica el importe facturado en concepto de las líneas, que reflejan consumo, a la cantidad de 18,75 euros.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 168,75 €, debiendo abonar la parte reclamante 18,75 €.

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.



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.

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