

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11462.6.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

D? #####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 no recuperó la línea fija hasta el 13 de diciembre de 2021, y no funciona el servicio de TV y aun no se ha activado su decodificador TIVO. Solicita la habilitación del servicio, la reactivación del equipo antiguo, aplazar el vencimiento de la oferta.... Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 2 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que se aplica correctamente la cuota de 32,99 € incluyendo la activación de la TV online a partir del 3 de diciembre de 2021. Se ha solicitado la correcta portabilidad de la línea fija el 1 de diciembre de 2021, y aun no se ha emitido facturación.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 6 de enero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que al día de la fecha aun no se ha habilitado en su domicilio el servicio de televisión contratado y se lo están cobrando. Adjunta copia de la factura de 8 de diciembre de 2021.La parte reclamante aporta escrito de fecha 15 de enero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la línea fija no se portó hasta el 13 de diciembre de 2021, y no le es posible acceder a los contenidos a través de su televisor, por lo que le están cobrando indebidamente por este servicio, y se solucionaría conectando su decodificador TIVO. Ha reclamado constantemente y nadie se hace cargo para solucionarlo. Solicita la devolución de lo indebidamente cobrado, y si no pueden restablecer el servicio, quedar liberada del compromiso de permanencia para contratar con otro operador. Adjunta la factura de 8 de enero de 2022.

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.A

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.A



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que el servicio fijo se activó el 13 de diciembre de 2021 y no ha supuesto un exceso en la facturación emitida hasta la fecha. En cuanto al servicio de TV manifiesta que esta activo sin decodificador, no siendo necesario ningún aparato físico para su funcionamiento. Se ha comprobado que el servicio está activo y funcionando de manera correcta en sus sistemas, y si necesita más información puede contactar con el servicio técnico. La parte reclamante contesta por escrito al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reclama 112 euros por la falta de servicio en su decodificador TIVO para acceder a los servicios de televisión que tenía contratados por 16 € durante / meses. La empresa se negó a habilitar su antiguo decodificador tal y como se había comprometido y tampoco le quiso facilitar un decodificador alternativo. Curiosamente una vez finalizado el compromiso de permanencia y solicitar la portabilidad a otro operador, le ofrecen sin coste un decodificador con conexión wifi que hubiera resuelto el problema hace 7 meses. 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 de la parte reclamante al considerar la incidencia en la prestación del servicio de televisión, que no fue debidamente atendida por el servicio técnico, por lo que la empresa debe abonarle el importe cobrado por el servicio de televisión durante 7 meses que no pudo disfrutar, que conforme a la oferta comercial aportada al expediente suma la cantidad de 60 €. Si la incidencia no se ha resuelto al día de la fecha, la parte reclamante podrá solicitar dentro del plazo de ejecución del laudo, la baja/portabilidad de los servicios sin que la empresa facture cargo alguno por penalización o baja anticipada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DIAS 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. Previa 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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32