LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11892.3/2022

RECLAMANTE: [redacted]

RECLAMADO : [redacted]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:
[redacted], empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:
[redacted], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.
[redacted], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: A causa de los errores de gestión de mi contrato por parte de la entidad[redacted], he sufrido cortes en el servivio de televisión durante varios días, altas de servicios sin mi permiso ni conocimiento, baja de servicios sin mi permiso ni conocimiento, duplicidad en el cobro de alquiler de equipos, no resolución de problemas de acceso al servicio "[redacted]", y no atención sistemática de las reclamaciones que fue presentando al Servicio de Atención al Cliente (teléfono[redacted]), durante todo el tiempo que he estado con esta compañía. Tampoco han devuelto las cantidades facturadas de más, pese a reclamarlas puntualmente. He tenido que rescindir el contrato de manera unilateral, precísamente para evitar que continúe el cobro indebido con sus facturas mes a mes, sin atender mis reclamos".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escritoy se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de importes indebidamente cobradas. Pado de indemnización por servicio no prestado. Que no me cobren penalización por romper contrato por incumplimiento de [redacted]. Baja de su base de datos"
En su escrito de 4 de enero de 2023 refiere:" Atendiendo a la comunicación de la Junta Arbitral de Consumo, que me pregunta si estoy conforme con la resolución de la empresa reclamada, mi respuesta es que NO lo estoy, porque dicha empresa no reconoce todo el abuso del que me ha hecho objeto, en los poco más de seis meses que he sido cliente suyo. Y solicita 386,74

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta:" En primer lugar, hemos realizado un abono de 29,97 euros (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al importe facturado entre febrero y abril por el paquete de TV

"[redacted]". El importe se verá reflejado en la cuenta donde tenía domiciliados los recibos con [redacted]. Adjuntamos contratos y facturas.
Por otra parte, en cuanto a la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia y el cargo por instalación, hemos comprobado que D. [redacted] había sido informado en el contrato firmado digitalmente y en la grabación del 27 de octubre de 2021, de la existencia de los mismos. No procede pues, el abono de dichos importes incluidos en la factura de junio de 2022. Adjuntamos contrato y grabación.
En relación a la grabación que le hemos remitido el día 25 de noviembre, le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente: 21-ARBC-11892.3/2022
Además, en cuando a la prestación del servicio de TV, hemos comprobado que dicho servicio se contrató en la modalidad de TV online, que no incluye decodificador. No existe decodificador integrado en el router, tal y como indica D. [redacted]. Por este motivo, en la grabación del 27 de octubre de 2021 se consultó si disponían de Smart TV para poder disfrutar del mencionado servicio. A raíz de la reclamación de D. [redacted], el 3 de noviembre se instala el decodificador con su correspondiente coste mensual.
Por último, en relación a la petición que nos comunica el Sr. [redacted], de su deseo de ejercitar el derecho de supresión de sus datos de carácter personal, contenidos en los ficheros de [redacted], de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento (UE 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y con el artículo 15 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales,
Por la presente, le informamos que no es posible dar cumplimiento a la solicitud, ya que actualmente existe una reclamación en curso vinculada a su servicio, y los datos son necesarios para dar contestación a la misma.
Queremos que informe a D. [redacted], que para poder atender su petición, además de cumplir las condición anterior, la solicitud debe cumplir los siguientes requisitos:
a. Que no tenga servicio/s activo/s.
b. Que no exista deuda.
c. Que la reclamación en curso este archivada y que no exista otra pendiente.
d. Copia del DNI (por ambos lados) o cualquier otro documento que acredite la titularidad (i.e. Pasaporte). En caso de que la carta sea enviada por un representante, copia de la documentación que acredite tal representación.
e. Domicilio a efectos de notificaciones (donde [redacted] deberá remitir la respuesta a su solicitud).
f. Fecha y firma del solicitante.
Debiendo enviar la documentación citada anteriormente a la siguiente dirección:
[redacted]
(Ref. Protección de Datos)
[redacted]

En su escrito de 24 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [redacted], le comunicamos que hemos realizado un abono a su favor, por importe de 6€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de indemnización por la interrupción del servicio de TV. Asimismo, hemos realizado otro abono de 21,30€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de devolución por el cargo "Alquiler Decodificador [redacted]" que consta en las facturas emitidas de 8 de diciembre de 2021 a 15 de junio de 2022.
En este sentido, hemos realizado además otro abono, por importe de 263,76€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de devolución por los cargos "Cargo por Instalación de Fibra (13 Jun)" y "Penalización Descuento con Permanencia (13 Jun)" que constan en la factura emitida el día 15 de junio de 2022. Dichos abonos vienen a complementar el ya realizado el día 26 de

noviembre de 2022, de 29,98 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a las facturas emitidas de 8 de febrero a 8 de abril de 2022, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y tanto los últimos escritos del reclamante y reclamado, se puede constatar que está resuelto el objeto de la controversia, por lo que dichas manifestaciones se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

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

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[redacted]

[redacted]

[redacted]