



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09042.2/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el 7 de diciembre se ve obligado a contratar el servicio de internet radio y televisión por satélite en [REDACTED] al no disponer de fibra en su vivienda. En dicho momento le indican que en un mes, dispondría de fibra. La fibra estuvo disponible a partir del 20 de mayo. Durante este periodo de tiempo le han brindado un servicio de radio de 30 megas, cobrándome el mismo precio que la fibra a velocidad de descarga de 1 giga. A pesar de la abismal diferencia de servicio el importe cobrado es el mismo, pero no siendo suficiente, el servicio radio ha sido muy deficiente durante todo este periodo, habiendo múltiples periodos en los que no ha tenido servicio. La televisión por satélite, se ve obligado a contratarla para poder ver el fútbol, pero no le instalaron antena por problemas técnicos, no habiendo opción de contratar solo la plataforma online [REDACTED] por lo que ha estado pagando el servicio de satélite sin haberlo tenido disponible, únicamente pudiendo ver los contenidos a través de internet en mis dispositivos, a diferencia de lo normal que es en la televisión y un dispositivo adicional por internet. Además esto lo debía ver con el servicio de internet radio deficiente, con lo que la mayoría de las veces no podía disfrutar del servicio al no llegar internet.

Incidencia técnica sin servicio de internet radio y telefonía entre los días 27 y 30 de abril de 2023. - Solicitada baja de internet radio el 20 de mayo, durante la conversación el operador le indica que la baja se ejecutara el 4 de junio, tras quejarse reiteradamente de que había contratado la fibra e iba a estar pagando el mismo servicio por duplicado, le indica que se ejecutará el 25 de mayo. Durante estos 6 días ha pagado el servicio por duplicado, al quejarse a [REDACTED] le indican que la baja se debe dar en máximo 48h, pero no se le ha aplicado. Al contratar la fibra le indican que tengo promoción [REDACTED] hasta el 11 de Noviembre, en otra llamada por otro motivo, al preguntar por mi promoción le indican que es solo hasta el 11 de agosto.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución del importe correspondiente a los días de incidencia técnica entre el 27 y 30 de abril de 2023 - Devolución del importe de Internet Radio, pagado por duplicado en tiempo (20-25 de mayo) a la misma vez que el servicio de fibra - Aplicar promoción correctamente hasta el 11 de noviembre según oferta inicial; Revisión, ajuste del precio pagado en las facturas al servicio ofrecido y devolución como forma de compensación por las deficiencias

En su escrito de 30 de agosto de 2023 se refiere: " 1. En la contestación de la empresa [REDACTED] hace referencia a que la devolución del importe es sobre la avería registrada. Nunca proceden de esta manera, porque siempre te indican que reclames una vez realizada la factura. Independientemente de eso, si esta avería ha sido compensada y devuelto el abono, la avería del mes previo reclamada [REDACTED] es la que ha quedado sin compensar económicamente. 2. Por otra parte me gustaría obtener las grabaciones de las llamadas de atención comercial donde se me oferta el producto gratuito hasta el 11 de noviembre y no de agosto, pues en ese caso, la persona que me engaña es el operador del [REDACTED], que deberá ser investigado y sancionado por estafa al cliente. 3. Al igual que la última contratación que se me ha realizado con un 30% de descuento, se ha realizado sin autorización porque como pueden comprobar yo he pedido una degustación de [REDACTED] con los toques de [REDACTED], al no funcionar correctamente llame al [REDACTED] y el agente sin autorización me ha realizado este pedido. 4. Además el servicio presado con radio de internet ha sido deficiente y no comparable con la fibra, por lo que no se puede cobrar el mismo precio por un servicio deficiente, igualmente durante el periodo que se tardó en instalar la fibra, se me cobra un servicio de satélite que no se me instaló como podrán comprobar, únicamente pudiendo ver la televisión a través de la app en los dispositivos. Solicita 1. Sea revisada la avería previa y compensada económicamente según los días que no pude disfrutar del servicio. 2. Se me apliquen 3 meses gratis de todo el futbol según se me ofertó telefónica y se abra expediente al trabajador que me realizó una estafa. 3. Se me aplique el mes gratuito de [REDACTED] canjeado por tokens y los 6 meses de futbol al 30% se empiecen a aplicar al finalizar el periodo gratuito de un mes canjeado en los tokens. 4. Que se aplique una compensación porcentual al precio pagado durante los meses de radio y satélite en función del servicio prestado con sus deficiencias.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: " Sobre este tema les informo de que, una vez analizado el expediente en detalle, hemos comprobado que el reclamante dispone del [REDACTED]

Con respecto a las solicitudes realizadas por el reclamante en su escrito de alegaciones:

- Hemos comprobado que con fecha 12/05/2023 se emitió una factura de reintegro de 8,37€, correspondiente a la indemnización por la avería de internet registrada el día 27/04/2023 y cumplimentada el día 30/04/2023. Adjuntamos la factura de reintegro para su comprobación.
- Por nuestra parte, hemos procedido al reintegro de 6,04€, más impuestos, correspondiente a lo facturado por la línea 911040897 del día 20/05/2023 al 25/05/2023 (fecha baja).
- Por último, hemos comprobado que se está aplicando correctamente la [REDACTED] (del 22/05/2023 hasta el 11/08/2023) ya que esta promoción acaba cuando empieza la nueva temporada Fútbol 2023/2024. No tenemos constancia de que se le ofreciera otra promoción distinta de la que se está aplicando.

Considerando resueltas las cuestiones planteadas en su escrito, rogamos transmitan al Sr. [REDACTED] nuestras disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar.

En su escrito de 19 de diciembre de 2023 refiere: Sobre este tema les informo de que, hemos procedido de nuevo a la revisión del expediente, para dar respuesta a las alegaciones del reclamante.

- En relación con la avería previa, reintegramos 7,51€ + impuestos aplicados a la base imponible de 7,37 €, correspondientes a la indemnización por interrupción del servicio entre el 9/3/2023 y el 12/3/2023.



## Comunidad de Madrid

- Con respecto a la no aplicación de los tokens, hemos comprobado que ya se le hizo por ese motivo el día 28/10/2023 un reintegro de 20,23€ y disfruta de una promoción del 30% de la cuota del paquete de Fútbol que estará en vigor hasta el día 13/02/2024. Adjuntamos la factura de reintegro para su comprobación.

- Por otra parte, según hemos confirmado con DTS, a nombre de [REDACTED] con DNI [REDACTED], se dio de alta el servicio de TV por Satélite el 23 de diciembre de 2022, tras la instalación en su domicilio del material necesario para la recepción del servicio y la firma del contrato.

El 18/03/23 llamó para solicitar que se añadiera a su programación el [REDACTED], con un coste adicional de 10 € mensuales a la cuota de [REDACTED].

El 22/05/23 solicitó la baja del servicio de TV Satélite por cambio a fibra.

El 01/06/23 nos consta entregado el equipo de TV Satélite en un distribuidor.

A día de hoy, el contrato se encuentra anulado y liquidado, sin nada pendiente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que la mercantil resuelve las peticiones del reclamante en su último escrito de fecha 19 diciembre 2023, salvo la compensación porcentual solicitada al respecto del servicio de satélite prestado.

**Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a la devolución de los importes solicitados a la mercantil.**

**Así mismo, NO SE ENTRA A CONOCER sobre el servicio de satélite prestado, al no tener datos suficientes para valorar su funcionamiento.**

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]