



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00114.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de julio de 2019 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 en fecha 18/10/2018 solicitó el traslado de línea al nuevo domicilio pero sigue sin tener línea ni fibra, se han hecho múltiples reclamaciones, les ofrecen un TV en compensación por los daños y perjuicios morales y económicos y por estar incomunicada toda la familia, le están cobrando como si tuviera todos los servicios funcionando y activos. Solicita una indemnización de 1.000 euros por todos los daños causados y por estar incomunicado y sin internet/fibra. Añade, en escrito de fecha 3/06/2019, que todavía no se ha reparado la pared que rompieron al proceder a la instalación de los anclajes y fibra óptica de [REDACTED] continua sin línea fija e internet desde el 18/10/2019, el ofrecimiento del TV en compensación por los daños y perjuicios de la instalación en casa de los servicios por el retraso fue ofrecido por una teleoperadora de reclamaciones y atención al cliente de Guadalajara, pero no tiene ningún documento que acredite el ofrecimiento. Solicita la compensación del TV y 1000 euros por daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que con fecha 18/10/2018 se solicitó un traslado de domicilio que fue cancelado el 12/12/2018 por motivos técnicos, con fecha 28/12/2018, se solicitó de nuevo el traslado de domicilio haciéndose efectivo el 03/01/2019, el 05/04/2019 se realizó un ajuste por importe de 71,37 euros sin impuestos (86,36 euros correspondiente a las cuotas facturadas de fecha 08/11/2018, 08/12/2018 y 08/01/2019, esta devolución se aplicó como descuento en la factura de fecha 08/04/2019. Con fechas de 15/01/2019, 25/01/2019 y 25/03/2019, el abonado notificó avería en los servicios de voz y datos asociados a la línea fija, se intentó dar solución a la avería pero no se pudo al estar el cliente ilocalizable, no obstante este fue compensando con un descuento de 26,62, impuestos incluidos, sobre la factura de fecha 08/02/2019, [REDACTED] solicitó el abono por importe de 78,73 euros, impuestos incluidos, correspondiente al periodo de tiempo que el cliente ha tenido falta de servicio, que le fue devuelto, con fecha 16/06/2019 el cliente notificó de nuevo falta de servicio que se subsanó, en factura de fecha 08/07/2019 se ha aplicado un descuento de 63,79 euros, impuestos incluidos, por las cuotas facturadas, Jazztel ha solicitado un abono por importe de 92,62 euros, impuestos incluidos, por el tiempo que el cliente ha tenido falta de servicio, que será devuelto al abonado. En relación a su petición de envío de televisor indicado por el cliente señalan que no consta oferta alguna al respecto.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 formuladas por la parte reclamante por cuanto aceptado el ofrecimiento realizado por la reclamada, consistente en la devolución de 86,36 euros, impuestos incluidos, aplicada como descuento en factura de fecha 08/04/2019, el descuento de 26,62 euros, impuestos incluidos, en concepto de compensación sobre la factura de fecha 08/02/2019, la devolución de 78,73 euros, impuestos incluidos por el tiempo que el cliente tuvo falta de servicio, un descuento de 63,79 euros, impuestos incluidos en la factura de fecha 08/07/2019, y la devolución por importe de 92,62 euros, impuestos incluidos, por el tiempo que el cliente ha tenido falta de servicio. No constando acreditado los abonos indicados de 78,73 euros y 92,62 euros, impuestos incluidos, la reclamada debe abonar dichas cantidades, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

No procediendo más abonos que realizar, al estar expresamente excluido del convenio suscrito por la empresa reclamada los daños y perjuicios físicos y no ser materia consumirista, queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

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.



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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]