



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00396.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en el mes de **enero de 2017** solicitó los servicios de la compañía [REDACTED] que le ofrecieron contratar un pack que incluía línea fija, ADSL y dos líneas móviles, que nunca funcionó correctamente ya que siempre tuvo problemas con internet por lo que le ofrecieron la instalación de fibra óptica por el mismo precio para intentar mejorar el mal servicio, instalado en diciembre de 2017 solo funcionó bien una semana. El **10 de diciembre** de 2017 se quedaron **sin servicio de internet y telefonía fija**, ocasionando un gasto diario de 5 euros en cabinas de internet de pago. Solicita la anulación del contrato por incumplimiento, **compensación de los gastos ocasionados**, devolución del cobro del recibo del **mes de diciembre** por no haber tenido servicio ni de internet ni de fijo y **no aplicar penalización** por incumplimiento de permanencia.

La parte reclamada alega que se activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad + línea + llamadas, en fecha 24 de enero de 2017, asociado a los números [REDACTED] modificando el servicio en fecha 1 de diciembre de 2017 en modalidad de pack Ahorro Internet Fibra Indirecta 50/50 + llamadas y línea. Confirman que el 1 de diciembre de 2017 el abonado notificó avería asociados a la línea fija solicitando su baja por portabilidad a otra compañía el 16 de enero de 2018. Se ha realizado un ajuste de **166,07 euros** (impuestos incluidos), correspondientes a las facturas de **2 de enero y 2 de febrero** de 2018 en relación a los cargos de **penalización y cuota mensual** de la línea [REDACTED]. Confirman que han realizado una compensación de **164,47 euros** sin impuestos, que será devuelto al abonado en su cuenta en un plazo estimado de 30 días.

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.

Celebrada la audiencia escrita el 12 de julio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo la parte reclamante presentado ampliación de sus alegaciones de fecha 4 de julio de 2018, en las que solicita la devolución del pago de 118,97 euros realizado el día 10 de abril de 2018 y la cancelación de los 57 euros que le

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

reclaman y, en su caso, le saquen de los ficheros de morosos.

La parte reclamada presenta alegaciones en la que se ratifica en sus anteriores manifestaciones y reconviene por importe de 58,32 euros correspondiente a la devolución de la factura 02/03/2018.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto vistas las facturas emitidas y el compromiso asumido por la parte reclamada a devolver la cantidad de **164,47 euros sin impuestos (199 euros con impuestos)** por la interrupción del servicio del 01/12/2017 al 16/01/2018, la misma **deberá ser abonar al reclamante, o justificar el abono**, al no queda acreditado su cumplimiento por la mercantil reclamada el reintegro de dicho importe en la cuenta bancaria del abonado. Según factura aportada por Jazztel de 6 de marzo de 2018, **la parte reclamada deberá, asimismo, reintegrar la cantidad de 107,75 euros a la parte reclamante**, que aparece acreedora de dicho importe. No quedando acreditado por la parte reclamante los gastos ocasionados con ocasión de la avería producida en los servicios contratados, este Órgano Arbitral no puede cuantificar los mismos. Con esto queda extinguida la relación contractual.

DESESTIMAR la reconvenición formulada por la parte reclamada por la cantidad de 58,32 euros (impuestos incluidos) de la factura 02/03/2018, **anulando dicha deuda** al no quedar acreditado que la penalización a aplicar corresponda a ese importe y, porque **al no haber ofrecido de manera adecuada todos los servicios contratados** en el mismo pack, no debe seguir pagando por el concepto asociado a la línea correspondiente a penalización por baja anticipada.

La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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.

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