



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00935.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 11 de septiembre 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 por inconsistencia con su servicio de tv cursó la baja de sus servicios. Solicita la anulación de las penalizaciones emitidas tras la baja.

La parte reclamada alega que el abonado contactó en fechas 9 de agosto y 4 de septiembre de 2017 solicitando el cambio de router del servicio TV indicando mala calidad de imagen. Siendo debidamente atendido e informado por parte del equipo técnico, le indicaron la necesidad de hacer las pruebas oportunas, no estando en el domicilio el reclamante. Según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado existe un compromiso de permanencia, confirmando que el reclamante disfrutó del descuento/promoción/beneficio comprometido por la compañía desde la fecha en sus facturas hasta la fecha de baja, 18-10-2017 (contratación inicial, fecha 30-03-2017), momento en el que el reclamante no había finalizado sus compromisos de permanencia, quedando acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido, no constando incidencia asociada a sus servicios.

Por deferencia comercial procede atender de fondo la reclamación formulada y ajustar un cargo de 51,53 euros exentos de IVA en concepto de gastos activación baja anticipada del servicio, que consta pendiente de pago. Tras la anulación realizada, existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 138,84 euros (IVA incluido) correspondiente a la devolución de la factura J557099264, que se adjunta.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, manifestando que no está de acuerdo con lo planteado por Jazzgel .

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto revisada la factura emitida, se verifica que las penalizaciones están asociadas a las líneas móviles y no al servicio fijo ni al TV, objeto de reclamación por deficiencias en el servicio y que no obstante el reclamante no acredita incidencias. Sin embargo, se acepta el ofrecimiento de la empresa reclamada, relativo a la reducción de la penalización en 51,53 euros, debiendo en consecuencia el reclamante pagar a la empresa reclamada la cantidad de 138,84 euros (IVA incluido), objeto de reconvención.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, vinculante y ejecutivo, 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

Previo 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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