



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01092.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de junio 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 tras haber realizado por Jazztel el ajuste correspondiente, no le han realizado el ingreso de la cantidad que aparece a su favor (47,89 €, IVA incluido), tampoco han aplicado a ninguna factura el servicio MI HOGAR 4C [REDACTED]. Solicita la devolución urgente a dicha cuenta del importe mencionado.

La parte demandada en escrito de fecha 5 de junio de 2017 informa que la reclamante activó un servicio, en la modalidad de tarifa de datos mi Hogar 4G, en fecha 09.05.2016, asociado al número [REDACTED]. En fecha 03.01.2017 activa pack ahorro internet fibra 50/5 asociado a las líneas [REDACTED]. La solicitud de anulación de los importes facturados por su servicio mi Hogar 4G desde la fecha de activación del servicio de fibra óptica, que debía haber cursado baja en nuestra compañía, dio lugar a realizar un ajuste de 126,98 (IVA incluido) correspondiente a las facturas J505325068, J511019174, J516653608, J522203978 y J527869429 de fechas desde el 16.01.2017 hasta el 16.05.2017 en concepto de cuota por el servicio Mi Hogar 4G, el cual debió dejar de facturarse con fecha 28.12.2016. Tras los ajustes realizados, existe un importe de pago a favor de [REDACTED] de 47,89 € (IVA incluido). Dicho ajuste será aplicado como descuento en la factura de fecha 16.06.2017.

La parte reclamante presentó escrito de fecha 22.05.2017 manifestando que estando de acuerdo con la resolución de [REDACTED] en casi toda la totalidad, continua solicitando la recogida del aparato sin cable del [REDACTED] y la explicación del cobro de 4,1763 de la factura nº M15/0095588519 y, con fecha 14.02.2018 la reclamante presentó solicitud de arbitraje en el que alega que tras los ajustes realizados existe un importe a favor del cliente de 47,89 €, que no se ha aplicado como descuento en la factura del 16.06.2017. Que en agosto nos llama [REDACTED] para pagar 61.00 € por ajuste de la factura, no tenemos información de este dinero pagado con tarjeta de crédito ibercaja el día 27-28 nos cobraron 10 € más sin motivo. Solicita devolución de los cargos incorrectos: 47,89 + 61,03+40= 148,92 €, solicita resolución de las facturas septiembre, octubre 2017, cobro de 61,03 €, pagado 28.08.2017 con tarjeta de crédito por ajustes según Jazztel y 47,89 € tras los ajustes realizados de OMIC.

[REDACTED] presenta escrito de 9 de abril de 2018 informando que los cargos facturados en concepto de devolución de facturas, se generan debido a que la entidad bancaria donde



Comunidad de Madrid

el abonado tiene domiciliada las facturas de abono de Jazztel, ha devuelto las facturas J527869429, J539255200 y J544996248 correspondientes a los periodos de facturación de 15/04/2017 al 14/05/2017, del 15/06/2017 al 14/07/2017 y del 15/07/2017 al 14/08/2017. Añade que existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 85,04 (IVA incluido) correspondiente a la devolución de la factura 16/01/2018, se adjunta copia de la misma.

Celebrándose la audiencia escrita el 22 de junio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante por cuanto, revisadas las facturas aportadas, que constan en el expediente, se concluye que la propia operadora tras reconocer la deuda ha procedido a día de la fecha a su abono en cuenta del cliente.

En cuanto a la factura objeto de reconvención formulada por la empresa sobre la deuda generada en periodo comprendido del 15 de diciembre de 2017 al 14 de enero de 2018, el reclamante debe abonar la cantidad de 85,05 € (IVA 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

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



Comunidad de Madrid

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.