

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04121.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de octubre de 2019 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:

Contrata un servicio de telefonía fija y 2 móviles en un pack con una serie de descuentos asociados a esas líneas y una permanencia asociada a las líneas, pero sin garantizar una serie de servicios y no se proporciona, "eso lo tiene grabado" y le quitan las permanencias de las tres líneas. Antes de irse de la compañía aparecía como dos de las líneas y una fija de las móviles y ahora le están reclamando las permanencias y repite aunque dijeron que se quitarían las permanencias por el incumplimiento de contrato por su parte.

El reclamante mediante escrito de fecha 22 de julio de 2019 indica que no está conforme con la respuesta de la empresa porque posee grabaciones- que aportan en un CD- de la empresa diciendo que no procedía el cobro de dicha permanencia por incumplimiento por su parte.

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 no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 26 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación.

Exponen los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante. Con posterioridad a la contratación inicial, con fecha 13/09/18, el cliente acepta un descuento del 50% sobre la cuota de la tarifa contratada para la línea 6380..., llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante 12 meses o en su defecto pago de 239,7 euros.

Esta línea está dada de baja desde el 27/11/18, momento en que no había finalizado su compromiso de permanencia.

Por otro lado, comunican que el 27 de marzo de 2019, en calidad del servicio se realizó un ajuste total de 333,65 euros en concepto penalización por la promoción móvil y cobro no devolución de equipo de acceso ONT de fecha 8/1/19 que constaba pendiente de pago.

Tras este ajuste existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 251,10 euros por la devolución de la factura de fecha 8/12/18.

Solicitan que se acuerde el pago de la citada cantidad.

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** la pretensión del reclamante y **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción de la empresa, debiendo abonar el usuario la cantidad total de 94,61 euros correspondiente a los importes de las cuotas de los servicios contratados, reflejados en la factura emitida el día 12 de diciembre de 2018. En el detalle de esta factura se comprueba consumo desde las líneas del reclamante.

Procede la anulación del cargo de “penalización” por incumplimiento de permanencia de esa factura, al no quedar acreditado la suscripción del citado compromiso- condiciones, plazo, cuantías- por parte de la compañía reclamada. El reclamante manifiesta que no se garantizaron una serie de servicios, incumpliendo el contrato. Alegación no desvirtuada por la compañía.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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