

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01283 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de octubre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 1 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 27 de mayo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la deuda generada tras portar su línea a XXXXXXXX, operadora que por teléfono le dijo que no se preocupara de nada que ella se encargaba de todo incluida la baja con XXXXXXXX. Sin embargo, ello no fue finalmente así pues le dieron de alta otra numeración. Solicita se anule la deuda que le reclaman.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que no ha recibido solicitud de portabilidad alguna de la línea XXXXXXXXXXXX, siendo correcta la facturación emitida y manteniendo una deuda al día de la fecha de 507,73€, importe correspondiente a las facturas emitidas desde el 10/10/14 hasta el 10/04/15.

Celebrándose la **audiencia oral el 23 de junio de 2015**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna compareció a la Vista, ni realizaron por escrito nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

*Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente por ambas partes; este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión** y la emisión del correspondiente Laudo **para requerir**:*

- **A la empresa reclamada** que concrete y acredite el pago aplazado pendiente del terminal adquirido por la reclamante; y especifique la situación actual de la línea fija y de los pagos realizados.
- **A la reclamante** que confirme si ha formulado o no solicitud de arbitraje contra la operadora XXXXXXXXXXXX, o sólo con XXXXXXXX; si quiere mantener la línea XXXXXXXXXXXX y que, al día de la fecha, concrete su pretensión.
- **Y prorrogar el plazo para dictar Laudo**, por un período de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artº 49 del Real Decreto 321/2008 antes citado, para permitir que la parte reclamante responda al presente y poder resolver en consecuencia el Colegio Arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral, previa deliberación, y a la vista de la nueva documentación aportada, cuya copia se adjunta al presente, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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, si bien no se ha llevado a cabo finalmente la portabilidad de la línea XXXXXXXXXXXX, siendo en consecuencia la facturación emitida correcta; ello no obstante, habiendo adquirido un terminal a plazos e impagado la facturación objeto de controversia desde octubre de 2014; se acuerda que la reclamante pague la facturación emitida hasta enero de 2015 y las cuotas del terminal facturadas con posterioridad, debiendo la reclamada anular la facturación de la rehabilitación y de las cuotas del servicio desde febrero hasta mayo de 2015, ambos inclusive.

Quedando en consecuencia la deuda de 588,30€, IVA incluido, reducida a 376,55€, IVA incluido, importe este último que la reclamante deberá pagar.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 376,55€ por la

reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**