

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01105 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de julio 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 Consumidores de la Comunidad de Madrid - UCE.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 16 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de marzo 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 10 de junio 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 el retraso en la instalación de la fibra óptica y la portabilidad del fijo y del móvil, solicitando se lleve a cabo de una vez la citada instalación, se ejecute la portabilidad del fijo, la devolución o descuento en la facturación de las cuotas del servicio móvil desde que se dio de alta hasta la actualidad (unos 50€ por cuatro meses) y una indemnización por los daños y perjuicios padecidos a nivel laboral, personal y familiar.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que al reclamante se le informó sobre la documentación necesaria y lugar de remisión de la misma para poder llevar a cabo la contratación del servicio, sin que hasta el 02/04/15 se tuviese constancia de su recepción. Con fecha 17/04/15 se ha generado la portabilidad de la línea fija XXXXXXXXXXXX para posteriormente el 20/04/15 unirla con el móvil XXXXXXXXXXXX.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamante no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se incorpora al presente para conocimiento de la parte reclamada. .

Por su lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestando a su vez que una vez recibida definitivamente la documentación del cliente, previa confirmación del departamento de riesgos, finalmente en abril de 2015 se activa el servicio contratado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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, habiéndose activado finalmente el servicio contratado en diciembre de 2014 a lo largo del mes de abril de 2015, pero no habiendo acreditado la operadora la contratación suscrita al no haber incorporado al expediente la grabación de la misma; se acuerda que la empresa reclamada reintegre al reclamante el importe facturado de la línea móvil XXXXXXXXXXXX hasta la activación definitiva del servicio, es decir, 50€ según estimación del propio reclamante, y se ajuste el precio del servicio contratado a 53€ en lugar de los 59 € que se vienen facturando, debiendo en consecuencia la reclamada abonarle dicha diferencia por doce meses, lo que asciende a un total de 72€.

De modo que por ambos conceptos y debido al retraso padecido en la activación del servicio contratado, la empresa reclamada deberá compensar al reclamante con la cantidad total de 122€, impuestos incluidos, no procediendo mayor compensación, especialmente al no constar acreditado perjuicio económico alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal y laboral.

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. El **abono de la cantidad** 122€ 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 se hubiere efectuado.

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**