

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 04109 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 11 de abril de 2016, 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Organización de Consumidores y Usuarios.

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 24 de noviembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de noviembre 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 9 de febrero de 2016, 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 factura emitida el 01/10/15 de 196,91€ pues no responde a la oferta recibida consistente en tres líneas móviles, internet, TV y teléfono fijo por 63€/mes; habiéndole sido además suspendido el servicio.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la promoción reclamada no consta aplicada en la facturación emitida pues la línea fija con fecha 18/11/15 no constaba portada, siendo procedente la suspensión del servicio aplicada el

20/11/15 ante el impago de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2015, cuya suma asciende a 301,68€.

Celebrándose la **audiencia oral el 14 de marzo de 2016**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones; siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que siendo cliente desde hacía ocho años, al intentar cambiar de compañía, recibe una contraoferta por teléfono para todos los servicios (línea fija, tres líneas móviles, TV e internet) por 63,50€ al mes. Pero después de la instalación resulta que ni el fijo, ni internet le funcionaban. Le ponen una línea fija provisional empezando a funcionar internet, pero incumpléndose entonces la oferta recibida pues no se ha portado su línea fija, y le facturan distinto. Que no tiene oferta o contrato escrito alguno, pero sí realizó varias contrataciones telefónicas que fueron grabadas. Solicita que se adecúe la facturación emitida a la oferta contratada, que se rehabiliten los servicios fijos y móviles y que se anule la deuda generada.

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, no habiendo acreditado ninguna de las partes la oferta realmente contratada, y no habiéndose completado la portabilidad de la línea fija XXXXXXXXXX; de la facturación aportada emitida en octubre y noviembre de 2015, se procederá al ajuste de las cuotas mensuales, de modo que en lugar de 117€/mes, IVA incluido, sean de 63,50€/mes, IVA incluido.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a la empresa reclamada del importe total adeudado de 285,10€, la cantidad de 178,10€, IVA incluido; y, la empresa reclamada, rehabilitar los servicios suspendidos, permitiendo que la reclamante cambie de tarifa o de operador sin penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia asociado a tarifa.

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 178,10€ 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**