

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03802 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 27 de enero 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

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

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

Recibida con fecha 29 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 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 10 de diciembre 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 el traslado del servicio fijo a su nuevo domicilio, y el cargo de 424,71€ facturado tras darse de baja en el mismo. Solicita la anulación del citado cargo y la retirada de los ficheros de morosidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con respecto al cargo correspondiente a la baja en el servicio de ADSL, ha procedido realizar un abono de 151,16€, IVA incluido. Por otro lado, con fecha 22/09/15 el reclamante adquirió un terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociado a la línea XXXXXXXXXXXX y a un compromiso de

permanencia de 24 meses. Al darse de baja el 08/10/15 se ha generado de forma automática un cargo de 117,68€ por incumplimiento del citado compromiso de permanencia y el pago de las 24 cuotas del terminal comprado a plazos.

Al día de la fecha, el reclamante adeuda 273,55€, importe correspondiente a las cuotas mensuales y consumos de las tres líneas móviles, cuya expresa reconvención formula.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que teniendo prevista una mudanza, solicitó el traslado a Xxx de su servicio fijo el 12 de agosto de 2015. Le ofrecen un nuevo servicio de Fijo+ADSL+TV pero mes y medio después seguía sin servicio. Entre tanto recibió una tarjeta sim de una línea móvil, motivo por el cual adquirió un nuevo terminal. Finalmente, desesperado por seguir sin servicio, contrató el servicio con otra compañía. Pero ahora le facturan 424,71€ sin haberse llevado a cabo la activación del nuevo Plan. Solicita le anulen todos los compromisos de permanencia o penalizaciones facturadas cuando en realidad fue la operadora la que no cumplió.

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 habiéndose llevado a término en el nuevo domicilio la activación del servicio de ADSL y nuevo Plan de precios, la empresa reclamada deberá deducir de la factura emitida el 22/10/15 el cargo por cancelación del compromiso de permanencia por cambio del plan de precios de 97,2578€, más IVA, y el cargo por gastos de gestión de XXXXXXXXX Fibra de 124,9315€, más IVA.

De modo que la referida factura quede en 155,86€, IVA incluido, cantidad que el reclamante deberá pagar, atendiendo a la reconvención formulada, por tratarse de las cuotas y consumos realizados desde las líneas (dos móviles y USB), y del terminal adquirido asociado a la línea 673819095.

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 155,86€ 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**