

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03646 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 23 de febrero 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Confederación de Consumidores y Usuarios.

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 13 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de octubre 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 20 de enero 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 facturación emitida desde que diera de baja en marzo de 2015 el servicio de XXXXXXXX conservando el servicio fijo XXXXXXXX básico y el móvil XXXXXXXX con la tarifa XXXXXXXX. Solicita se regularice la facturación emitida ajustándose a los servicios contratados y una compensación económica por las molestias ocasionadas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que teniendo el reclamante contratado el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en las líneas XXXXXXXX y XXXXXXXX, con fecha 02/03/15 solicita la baja del ADSL y TV. Debido a una incidencia, se ha retrasado la baja de ambos procediendo a la bonificación de 487,18€. La línea fija queda como línea individual y no básica ya que se trata de una instalación de fibra; y la móvil figura de baja

desde el 13/08/15 manteniendo una deuda de 112,29€ de las facturas emitidas en agosto y septiembre de 2015.

Celebrándose la **audiencia oral el 16 de febrero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que como no ha recibido las facturas no sabe precisar si con el abono realizado han quedado solventadas las deficiencias. Tampoco ha recibido respuesta alguna a sus reclamaciones. En agosto de 2015 finalmente se ha dado de baja.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, manifestando a su vez que se ratifica en las alegaciones formuladas con anterioridad, añadiendo que para el servicio fijo individual hasta el 23 de noviembre de 2015 no se aplica la baja del resto de los servicios, motivo por el cual se ha realizado una bonificación total de 523,22€. Por otro lado se han realizado una serie de transferencias atendiendo a las distintas reclamaciones formuladas. Al día de la fecha sólo queda una deuda de la línea móvil 112,29€.

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, vistos los abonos realizados que suman un total de 523,22€, se entiende que la operadora ha subsanado la facturación del servicio fijo, debiendo el reclamante pagar la facturación adeudada del servicio móvil cuyo importe asciende a 112,29€, IVA incluido.

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 112,29€ 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**