

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01281 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

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

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 rescinda el contrato sin penalización alguna y se anule la deuda que le reclaman.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 13/05/14 sobre la línea XXXXXXXXXXXX se llevó a cabo un cambio de tarifa asociado a un compromiso de permanencia de doce meses, siendo la facturación emitida de dicho servicio correcta. Con fecha 12/01/15 se dio de baja definitivamente por impago manteniendo una deuda de 73,11€, importe correspondiente a las facturas emitidas en julio, agosto y septiembre de 2014.

Por otro lado, con fecha 22/05/14 se activó la línea XXXXXXXXXXXX con el servicio ADSL máxima velocidad + línea directa + llamadas, siendo correcta la facturación emitida y manteniendo una deuda al día de la fecha de 85,09€, importe correspondiente a las facturas emitidas en febrero, marzo y abril de 2015. Formula reconvencción por la deuda total generada de 158,20€.

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, habiendo realizado la reclamada 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 incorpore al expediente la solicitud de portabilidad de la línea XXXXXXXXXXXX a la que hace referencia la reclamante; que acredite la contratación por la reclamante de la línea XXXXXXXXXXXX e informe sobre la situación actual de la línea y de los pagos realizados.
- **A la reclamante** que concrete la fecha de portabilidad y qué línea portaba; si desea 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, oída la grabación aportada que acredita la contratación de la tarifa XXXXXXXXXXXX para las líneas XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX, y revisada la facturación emitida de las líneas XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX; se concluye que no se ha llevado a cabo finalmente la portabilidad de la línea XXXXXXXXXXXX, habiéndose activado otra línea fija sin previa contratación.

De modo que la empresa reclamada deberá anular la totalidad de la facturación emitida relativa a la línea XXXXXXXXXXXX, así como la deuda de 85,09€ generada, manteniendo la facturación de la línea móvil XXXXXXXXXXXX, cuya deuda de 73,11€ será cancelada con los pagos realizados por la reclamante de las facturas emitidas de la línea fija XXXXXXXXXXXX.

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, 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**