

**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 04206/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: solicitó una portabilidad de prepago a contrato el 26.10.2015 y se encuentra sin llamadas. Ha intentado hablar con operadorXXX y lo único que le dicen es que no se puede hacer nada y que se tiene que quedar así. El error no ha sido suyo y, por lo tanto, exige la restauración de su línea inmediatamente. Por ello, solicita que le sea restablecida su línea móvil, con su número de siempre XXX, por un error de la compañía que le han dejado sin su número asociado, sólo línea de datos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la reactivación de la línea XXX, así como la revisión de la tarifa activada, esa línea se encuentra activada desde el 13.10.2015, pasando a tarifa Internet XXX el 27.10.2015. Actualmente la línea no tiene ningún compromiso activo. En calidad de servicio han realizado un ajuste por importe de 28,43 € (impuestos incluidos) sobre la factura de fecha 26.11.2015, que se encuentra pendiente de pago, quedando un importe pendiente de 50,18 € (impuestos incluidos). El reclamante presenta escrito de fecha 20 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que no estando conforme con la contestación de la empresa, indica lo siguiente: la línea por la que inició la reclamación (XXX) no está activa, y se refiere a la línea de voz, pues sólo dispone de datos en esa línea, lo que reclama es que le activen la voz, ya que fue un error de dicha compañía desactivarla y dejarle solo con datos, que nada tiene que ver con la oferta que le hicieron, que era una tarifa de voz y datos. El importe que le están reclamando en el escrito recibido tampoco se corresponde con lo que había contratado, por eso vuelve a exigir que se le active la línea de voz y se mantenga la tarifa que le habían ofrecido.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

### 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el impago de las facturas a las que se refiere la reclamada se produce porque entiende que no las tiene que pagar, debido a que son emitidas a causa de una actuación errónea de la operadora, pues solicitó una portabilidad de un contrato de prepago y lo que hicieron fue quitarle la línea de voz, facilitándole exclusivamente la línea de datos, por lo que, a consecuencia de ello, se vio en la necesidad de presentar la correspondiente reclamación, ya que lo que le hicieron fue un cambio en la línea del teléfono, cuando en realidad, lo que solicitó, insiste, fue una portabilidad de prepago a contrato, porque lo que quería, y pretende, es seguir con el mismo número y que se le restaure su línea de voz.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 9 de febrero de 2016, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para comocimiento de los asistehtes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29.12.2015, añadiendo que, tras el ajuste realizado, el importe pendiente por parte del cliente es de 67,64 € (impuestos incluidos) de la factura de fecha 26.11.2015 (50,18 €) y 26.12.2015 (17,46 €).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar parcialmente la pretensión del reclamante**, por lo que al constar en el expediente arbitral que el 26 de octubre de 2015 contrató la tarifa Xxx, al precio de 55,95 €, con un compromiso de permanencia de 24 meses, con el móvil asociado a la línea XXX y ADSL con línea de XXX, asociado a la línea XXX, y es lo cierto que el único servicio que ha recibido ha sido el de datos, según se desprende, a mayor abundamiento, de la facturación que aporta la reclamada, cuando igualmente tenía contratado el servicio de voz, que, en definitiva no le ha sido facilitado, **procede que se le rehabilite en su totalidad el servicio contratado, para que pueda disfrutar no sólo de los datos, sino de la voz**, que debe ser restablecida, conforme a las características de la tarifa contratada, que se resumen en: XXX ilimitado, llamadas ilimitadas a cualquier operador nacional fijo o móvil las 24 horas, 3 GB/mes de navegación a velocidad 4G, tarificación por tramos a razón de 1€ cada 100 MB adicionales, tranquilidad XXX incluido y XXX incluido, con **desestimación de la reconvencción formulada**, que lleva consigo la **anulación de las facturas XXX de fecha 26.12.2015, por importe de 17,46 € y XXX, por importe de 50,18 €**, ambas con los impuestos incluidos, habida cuenta que no corresponden a la totalidad del servicio contratado, ya que no existe servicio medido de voz en las mismas, aún siendo lo cierto que está dentro del contrato suscrito entre ambas partes y que, en cualquier caso, el detalle por el servicio de datos es mínimo y se encuentra limitado a un breve período comprendido entre el 25 de noviembre y 16 de diciembre de 2015.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación**

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



**a la otra parte:** la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de marzo de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX