

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00440 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 28 de abril 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCAL:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 4 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de febrero 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 30 de marzo 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 facturación emitida pues habiendo contratado en mayo de 2014 el servicio XXXXXXXX, este finalmente no ha funcionado y sin embargo le han venido facturando otro servicio. Solicita le aclaren qué se ha venido facturando, y la diferencia de 340€ facturada.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, en mayo de 2014, la reclamante solicita portabilidad con XXXXXXXX en la línea fija XXXXXXXX y en la móvil XXXXXXXX. Que en la línea móvil se ha estado aplicando el servicio XXXXXXXX hasta el

22/09/14, fecha en la que pasa a XXXXXXXXXXXXXXXX. El mayor importe facturado se debe al elevado consumo en llamadas, hasta que causa baja por portabilidad el 16/10/14. Que ha procedido al abono de 382,78€, importe correspondiente a las facturas emitidas de septiembre a noviembre de 2014 con la nueva tarifa, manteniendo sin embargo la penalización de 190€ del servicio XXXXXXXX. En cuanto al servicio Fijo, se aplica la voz y el ADSL, pero por distintas incidencias no se activa el servicio XXXXXXXX, causando baja la línea el 05/12/14.

Al día de la fecha del servicio móvil la reclamante adeuda 214,46€ y del servicio fijo adeuda 92,67€, importes que serán minorados con el abono de los 382,78€, más IVA (463,16€).

Celebrándose la **audiencia oral**, 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, debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que la operadora incumplió el servicio XXXXXXXX, no siéndole imputable ni el tipo de tarifa aplicada, ni la facturación emitida. No habiendo obtenido una respuesta adecuada, se ha cambiado de operador. Solicita se anulen la penalización de 190€, los 31€ del router no recogido, y se regularice la deuda con el abono ofertado.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que en la línea móvil la reclamante está al corriente en el pago y en la línea fija mantiene una deuda de 92,67€.

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, si bien es cierto que al no haberse activado el servicio XXXXXXXX no debiera haberse aplicado la tarifa del mismo, ni generarse una penalización; ello no obstante, este Colegio Arbitral considera correcta la facturación emitida por la reclamada pues finalmente, desde el punto de vista económico, es mucho más ventajosa para la reclamante.

De modo que, habiendo realizado la operadora un abono de 463,16€, IVA incluido, y reintegrado a la reclamante el 13/03/15 la cantidad de 248,72€, IVA incluido, quedando saldada la deuda de 214,46€ del servicio móvil; del servicio fijo la reclamante deberá pagar las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2014, comprensivas de un consumo realizado y que suman 48,13€, IVA incluido, debiendo la empresa reclamada anular el resto de la facturación emitida y reconvenida, retirando asimismo el router del domicilio de la reclamante.

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 48,13€ 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**