

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02036 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de septiembre 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA “La Unidad”.

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

Recibida con fecha 3 de junio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de junio 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 20 de julio 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 incumplimiento del XXXXXXXXXXXXXXXX contratado para el servicio fijo y dos móviles pues sólo le activan las líneas móviles. Solicita cancelar la contratación sin gastos de penalización alguno.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 08/01/15 se inicia la provisión del servicio XXXXXXXXX para la línea XXXXXXXXX, estando en la actualidad en estado de pendiente. Por otro lado, con fecha 16/12/14 se activan las líneas XXXXXXXXX y XXXXXXXXX con la tarifa XXXXXXXX, asociada a 24 meses de compromiso de permanencia, dándose de baja por portabilidad con fecha 02/03/15. Por dicho motivo la baja causará una penalización de 80,20€ y otra por el terminal adquirido a plazos. Al día de hoy la reclamante adeuda 250,61€, importe correspondiente a las facturas emitidas en diciembre de 2014, enero, febrero marzo y abril de 2015, y por el que formula expresa reconvencción.

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 por Videoconferencia, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo contratado el XXXXXXXXXXXXXXXX con un 20% de descuento el 18 de diciembre de 2014 para el servicio fijo y dos móviles, sólo se hace efectiva la portabilidad de los móviles. En enero de 2015 le entregan los equipos del servicio fijo pero en marzo sigue sin hacerse efectiva la portabilidad del fijo, por lo que decide volver con XXXXXXXXXXXX. Solicita la dejen en paz, que no le penalicen pues no es culpa suya el que no se haga efectiva la portabilidad del fijo y que se revise la facturación emitida pues no se ajusta con lo ofertado.

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, revisada la facturación emitida, si bien no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor siendo acorde con la tarifa contratada, ello no obstante, no habiéndose completado la contratación por no haberse llevado a término la portabilidad de la línea XXXXXXXXXXXX; la empresa reclamada deberá anular el cargo por baja anticipada de 100€ facturado el 21/03/15, liberar el terminal XXXXXXXXXXXXXXXX adquirido a plazos por la reclamante, retirar los equipos depositados en el domicilio de ésta y la reclamante pagar 150,61€, IVA incluido, importe correspondiente al resto de los conceptos facturados (cuotas, consumos y terminal).

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 150,61€ 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**