

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 04123 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 29 de marzo 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

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

Recibida con fecha 24 de noviembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de diciembre 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 15 de febrero 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 el retraso padecido en la ejecución de la portabilidad de todos los servicios, teniendo que pagar a su anterior operador hasta completarse la portabilidad definitivamente. Solicita le abonen 172€ de las facturas emitidas por su anterior operador y la anulación del compromiso de permanencia.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 30/04/15 se inició el proceso de alta del pack XXXXXXXXXXXX con Fibra 30 Mb más llamadas para las líneas XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX; activándose el 06/05/15 para las líneas móviles y el 19/07/15 para el servicio fijo. Que el retraso padecido no le es imputable, comenzando a facturar en todo caso en cada servicio a partir de las fechas de alta efectivas. Que en agosto de 2015 las líneas fueron portadas a otro operador, no habiéndose generado cargo alguno de penalización para el servicio fijo, pero sí para la línea móvil XXXXXXXXXXXX. Que tras los

ajustes realizados, el reclamante adeuda 157,11€ de los móviles y 14,98€ del servicio fijo, ambos facturados el 08/09/15, y por los 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; siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, habiendo formulado nuevas alegaciones por escrito cuya copia se adjunta al presente, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras pedir la portabilidad de todos los servicios, dos meses después seguía sin tener el servicio fijo, pagando a su anterior operador y perdiendo todos los beneficios de los packs contratados. Tampoco está conforme con que le cobren el terminal pues en la oferta consta ser era de carácter gratuito. De hecho la cuota de la compra a plazos es ridícula pues es de 0,010€ cada mes. Solicita que no se le cobre penalización alguna pues la baja fue consecuencia del retraso padecido y el reintegro de las cantidades pagadas a su anterior operador así como las pagadas de más por la no aplicación de los beneficios de la tarifa contratada en los servicios móviles.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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, visto el retraso padecido en la activación del servicio fijo, la oferta contratada según la cual el terminal entregado era totalmente gratuito y la facturación emitida tanto del operador anterior como del aquí reclamado; se concluye que si bien no procede que XXXXXXX abone al reclamante la facturación emitida por XXXXXXX pues ésta prestaba el servicio sin que se hallan solapado facturas del mismo servicio por ambas operadoras, ello no obstante de la facturación emitida deberá deducirse el cargo por baja anticipado de 85,50€ y el beneficio no aplicado en los servicios móviles de la tarifa contratada estimado en 21€, IVA incluido.

De modo que de la deuda total reclamada de 172,09€, IVA incluido, el reclamante pague 65,59€, IVA incluido, conservando el terminal recibido.

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 65,59€ por la parte 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**.

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**