

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03798 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 5 de febrero 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

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

Recibida con fecha 28 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de noviembre 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 21 de diciembre 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 retraso de la activación del servicio fijo para completar la tarifa XXXXXXXX contratada en abril de 2015. Cansado de seguir manteniendo los servicios con dos operadoras, en octubre de 2015 ha vuelto a portar las líneas móviles al anterior operador. Solicita se cancele toda relación con XXXXXXXX, sin penalización alguna, se le abone el mayor gasto padecido (unos 200€) por tener que mantener los distintos servicios con dos operadoras y la no inscripción en los ficheros de morosidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 29/04/15 se activó la línea XXXXXXXXXX con la tarifa XXXXXXXX iniciándose al mismo tiempo el proceso de alta

de la línea XXXXXXXXXX, que sería activada finalmente el 06/08/15, sujetas ambas líneas a 24 meses de permanencia. Asimismo, con fecha 30/04/15 se activó la línea XXXXXXXXXX, sin compromiso de permanencia. Tras recibir las distintas peticiones de portabilidad, de la línea XXXXXXXXXX se ha generado un cargo de 100€ por baja anticipada que, en calidad del servicio, han devuelto en factura del 08/11/15. No pudiendo aceptar la solicitud de compensación de daños por estar expresamente excluida de la oferta pública de adhesión al sistema arbitral suscrita.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se incorpora al presente para conocimiento de la parte reclamante.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que como no es cliente de la operadora desde octubre de 2015, carece de las facturas que ahora le reclaman con las cuales no está de acuerdo. Solicita a estas alturas que le dejen en paz, se anule la deuda y le saquen de los ficheros de morosidad.

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, vistas las facturas emitidas en septiembre de 2015 de las dos operadoras, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comprensivas ambas del período de agosto de 2015, se verifica la prestación del servicio fijo por XXXXXXXXX y no por XXXXXX, confirmándose que el contrato XXXXXXXXX suscrito en abril de 2015 no se ha llevado a buen término. Debiendo la empresa reclamada dar de baja al reclamante sin cargo alguno de penalización y cancelar la deuda generada de 218,10€, objeto de reconvención, que, en todo caso, no ha sido debidamente acreditada.

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**