

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00170 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 14 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de enero 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 23 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 del servicio XXXXXXXXX emitida que no respeta la información facilitada. Solicita le devuelvan las cantidades cobradas de más que rondan los 1000€

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que con fecha 18/04/14 se activó la línea a nombre de la reclamante tras el cambio de titularidad formulado. Pero al tener una deuda del año 2011 de 384,10€, no se pudo formalizar el contrato XXXXXXXXX, al no querer asumir la reclamante el pago. La línea móvil XXXXXXXXXX se dio de baja por portabilidad el 08/08/14.

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, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras recibir una oferta del servicio XXXXXXXXXX por teléfono e instalársela, resulta que no se puede llevar a cabo porque la línea fija no estaba a su nombre. Facilita entonces el nombre de su abuela para que se cambiasen de titularidad ambos servicios, pero sólo cambian el fijo de modo que el servicio XXXXXXXXXX finalmente no se lleva a cabo. Solicita la devolución de las cantidades cobradas de más pues le han venido facturando los servicios por separado y con mayor coste, además de no estar de acuerdo con la penalización de 190€ facturada en el móvil.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando que existe una deuda del 2011 relativa a dos líneas fijas sobre las que no va a añadir nada más. En cuanto a la línea fija XXXXXXXXXX, sigue activa por 41,65€ mensuales estando al corriente en el pago. Pero en la línea móvil XXXXXXXXXX, hoy dada de baja por portabilidad, sí llegó a facturarse el servicio XXXXXXXXXX, adeudando 288,52€ al día de la fecha.

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 pero teniendo en cuenta que por una deuda del año 2011 no se ha activado al completo el servicio XXXXXXXXXX; la empresa reclamada deberá deducir de la factura emitida el 01/09/14 de 288,52€, IVA incluido, el importe de 190€ correspondiente al compromiso de permanencia asociado al contrato XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no activado, debiendo la reclamante pagar el resto de la factura que queda en 98,52€, IVA incluido, por comprender un consumo realizado, no procediendo mayor abono, ni reintegro.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamada, relativa a una deuda generada por la reclamante en el año 2011 toda vez que la facturación emitida con una antigüedad superior a los seis meses está expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la propia empresa reclamada, y, en consecuencia, **no existir formalizado Convenio Arbitral** al respecto, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

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 98,52€ 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**