

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 01934 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 7 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 26 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 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 10 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 la facturación emitida de importes superiores a la oferta de la tarifa XXXXXXXX contratada el 17/12/14 de 47,95€/mes los seis primeros meses y de 53,95€ después. Solicita la anulación de la deuda generada por incumplimiento de la operadora, el corte del servicio padecido y el trato recibido.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea XXXXXXXXXX se dio de alta el 23/12/14, cursándose la baja por portabilidad el 16/03/15 y habiéndose anulado el cargo por baja anticipada asociado. En cuanto al servicio móvil XXXXXXXXXX se activó la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXX con fecha 17/12/14 habiéndose facturado correctamente hasta el 11/03/15, fecha de portabilidad de la misma, sin haberse generado cargo alguno. Al día de la fecha el reclamante adeuda un total de 215,75€, importe correspondiente a las facturas emitidas en enero, febrero marzo y abril de 2015, y por el que formula expresa reconvención

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, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras cambiarse de domicilio a Loeches decidió ampliar el servicio móvil que mantenía con el servicio fijo. Acudió a una tienda recibiendo en persona una oferta que consistía en la tarifa XXXXXXXXX por 41,95€ y la TV por 12€ mensuales, con un descuento los seis primeros meses. Pero ninguna factura se ha emitido correctamente. Cansado ya de reclamar sin recibir respuesta, dejó de pagar cortándole el servicio y siendo amenazado por las empresas de recobro. Solicita se anule la deuda generada y que le reclaman pues desde luego siendo cliente desde hace tiempo ha sido terrible el trato recibido.

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 esta es correcta en cuanto a la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXX y al paquete de TV contratados, si bien no se aplica la oferta recibida relativa al Canal +1 (12 primeros meses gratuitos). De modo que aplicando ésta en las dos únicas facturas comprensivas del XXXXXXXXX, las de febrero y marzo de 2015, del importe total adeudado de 196,08€, IVA incluido, el reclamante deberá pagar 152,18€, impuestos incluidos, y la operadora cancelar las dos cuotas del XXXXXXXX facturadas.

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 152,18€ 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**.

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**