

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00227 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 15 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.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 19 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** valido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 13 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 emitida tras portarse a otra compañía y con la penalización reclamada cuando sólo se portó tras cumplir su compromiso de permanencia. Solicita no pagar ninguna factura a partir del 12/09/14, fecha de la portabilidad, ni los 150€ de penalización que ahora le reclaman pues había cumplido su compromiso de permanencia.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el servicio ADSL asociado a la línea XXXXXXXXXX, tras el cambio de domicilio, se activó el 15/05/14 con la tarifa XXXXXXXXX, sujeto a 12 meses de compromiso de permanencia. Que tras recibir la solicitud de baja el 12/09/14, se tramitó la misma el 28/10/14, generándose un cargo por baja anticipada. Que ello no obstante, en calidad del servicio, ha procedido realizar un ajuste de 67,69€, consistente en la anulación de la factura emitida en octubre de 2014 de 44,72€ y en la deducción de 22,97€, en la factura emitida en noviembre de 2014 de 213,47€, quedando ésta en 190,50€.

Por otro lado, en relación a la línea móvil XXXXXXXXXX, se dio de baja el 12/09/14 tras recibir notificación de la portabilidad de la misma, siendo correcta la facturación emitida.

Al día de la fecha, la reclamante mantiene una deuda de 190,50€ del servicio fijo y de 8,25€ del servicio móvil, cantidades por las que formula expresamente 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 realizado por escrito sus alegaciones cuya copia se entrega para su conocimiento a la parte reclamante, entregándose asimismo copia a los miembros del Colegio Arbitral para su lectura durante la celebración de la Vista.

Por su lado, la parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que en septiembre dio de baja las dos líneas, la móvil por portabilidad y el fijo telefónicamente. Sin embargo le facturan hasta noviembre. Acepta pagar los 8,25€ del móvil, y la parte proporcional de la penalización pero no el resto que entiende improcedente.

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, no habiendo acreditado la reclamante la baja del servicio fijo en la misma fecha que la portabilidad del servicio móvil, pero no habiendo acreditado tampoco la reclamada ni la comunicación del nuevo compromiso de permanencia tras el cambio de domicilio, ni aportado al expediente la factura de 190,50€ emitida el 08/11/14; este Colegio Arbitral acuerda que la reclamante pague 52,97€, importe correspondiente a las facturas emitidas el 08/10/14 de 8,25€, IVA incluido, y de 44,72€, IVA incluido, y que la empresa reclamada anule el resto de la facturación emitida a partir de octubre de los servicios contratados.

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 52,97€ 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**