

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01213 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de julio 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Confederación de Consumidores y Usuarios.

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

Recibida con fecha 31 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de abril 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 3 de junio 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 no tramitación de la portabilidad de la línea XXXXXXXXXXXXX para que se aplique definitivamente la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contratada el 16/06/14. Solicita le devuelvan las cantidades cobradas de más al facturarle mayores importes que la tarifa contratada.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, la línea XXXXXXXXXXXX se activó el 10/07/14 con el producto ADSL Fibra 50 Mb + línea +

llamadas, y un compromiso de permanencia de doce meses. Careciendo el cliente de línea móvil, ante la imposibilidad de facilitar una oferta conjunta, se activa el citado servicio como se acredita con la grabación adjuntada. Que por lo tanto la facturación emitida es correcta.

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 ha localizado la confirmación del producto contratado y reclamado: tarifa XXXXXXXXXX para fijo, internet y móvil por 41,95€, cuya copia adjunta, donde además le informan que tiene que cambiar de numeración del fijo no llevándose a cabo la portabilidad del fijo objeto de la grabación. Que una vez habilitado el fijo, y a pesar de las múltiples llamadas realizadas (que también acredita) para que se llevase a cabo la portabilidad desde XXXXXXXXX de su línea móvil, ello nunca se llevó a cabo, facturándole el servicio recibido con una tarifa distinta a la contratada. Solicita le abonen 81,24€, cantidad cobrada de más en la facturación emitida, así como el importe del precio del servicio móvil no 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, vista la confirmación del pedido remitida por la operadora con posterioridad a la grabación realizada, y revisada la totalidad de la facturación emitida, se confirma la no aplicación de la tarifa XXXXXXXXXX objeto de controversia al no haberse llevado a cabo la portabilidad de la línea móvil XXXXXXXXXX.

De modo que la empresa reclamada deberá compensar por ello al reclamante con la cantidad total de 81,24€, impuestos incluidos, importe correspondiente a la diferencia económica de la cuota facturada.

No procediendo el abono de la cuota del servicio móvil solicitado por el reclamante durante el acto de la vista pues el producto XXXXXXXXXX implica la facturación por separado del servicio fijo y del móvil. De modo que no habiéndose producido facturación de la línea móvil, no procede reintegro o abono alguno al respecto.

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. El **abono de la cantidad** de 81,24€ se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia

documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

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**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO