

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01977.4 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de agosto de 2018, 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: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de BANCOS, Cajas de Ahorro y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 20 de marzo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de junio de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el **Órgano Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido al día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando 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 falta de activación del pack (fijo + internet + 4 líneas móviles) contratado el 12/01/18 y la facturación emitida. Solicita el restablecimiento inmediato del servicio y una compensación económica por los perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que las cuatro líneas móviles han cursado portabilidad a otro operador el 11/04/18, manteniendo el servicio

fijo [REDACTED] + ADSL) desde el 22/01/18, pudiendo o portar la numeración o darlo de baja.

Celebrándose la **audiencia escrita el 17 de julio de 2018**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la reclamada por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente para el conocimiento de la reclamante.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció el 17 de julio de 2018, acordando **suspender la emisión del correspondiente Laudo** para requerir a la reclamada mayor documentación y trasladar a la parte reclamante las últimas alegaciones formuladas por la operadora.

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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 incidencia padecida en el servicio fijo [REDACTED] + ADSL, la operadora ha dado de baja el servicio sin coste alguno y anulado las cuotas emitidas del mismo cuyo importe asciende a 145,93€, IVA incluido.

Por otro lado, revisada la factura emitida el 01/06/18 de 384€, IVA incluido, comprensiva del pago del terminal Iphone 7 Plus adquirido a plazos (24) el 02/01/17 para la línea [REDACTED], habiendo sido portada ésta con fecha 11/04/18; procede que la reclamante de la deuda generada (309€) por dicha factura pague el precio del terminal sin cuotas, ni penalización alguna, es decir, 282€, impuestos incluidos, no procediendo mayor compensación.

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 282€ 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**.

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**