



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03508.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de enero 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] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

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

Recibida con fecha 12 de septiembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de septiembre de 2017 **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 15 de diciembre de 2017, 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 el incumplimiento en la prestación del servicio contratado, la facturación emitida y la deuda que le reclaman. Solicita el reintegro de las cantidades pagadas de más, las grabaciones de sus comunicaciones y la anulación de la deuda generada.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el reclamante contrató el Pack Ahorro Internet Fibra 50 + llamadas y línea con fecha 11/11/16, asociado a las líneas [REDACTED] dándose de baja a petición del cliente el 24/05/17. Que asociado al mismo, adquirió un compromiso de permanencia de 24 meses en la línea móvil, y otro de 12 meses para la línea fija. Que en consecuencia, se han generado una serie de cargos por incumplimiento de los compromisos de permanencia adquiridos y por no devolución de equipos.



Ello no obstante, en atención comercial acepta anular el cargo de 129,40€ por no devolución de equipos, quedando pendientes de pago 404,63€, importe correspondiente a las facturas emitidas en mayo (68,65€) y junio (335,97€) de 2017, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 15 de enero de 2018**, 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 pidió la portabilidad de sus líneas móvil y fijo, pero sólo se portó la móvil, dándole de alta un fijo. Al no tramitarse la portabilidad de su fijo, Orange le siguió facturando el servicio. Como no le solucionaban el problema, le cortaron el servicio por impago de una factura que no sabía ni que existía, ni tampoco se la pasaron por el banco, y como el servicio fallaba repetidamente, decidió cambiarse de compañía. Solicita se anulen todas las penalizaciones facturadas por incumplimiento del contrato, estando de acuerdo con pagar el consumo realizado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO:**

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/29017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente en tramitación a la fecha de entrada en vigor de la citada Ley; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, no habiéndose activado el servicio contratado con la portabilidad de la línea fija del reclamante sino con otra, la empresa reclamada deberá cancelar cualquier tipo de penalización facturado y asociado al 911761645.

De modo que de la facturación adeudada, el reclamante pague la factura emitida el 16/05/17 de 68,65€, IVA incluido, por comprender un consumo realizado, y de la factura emitida el 16/06/17 de 335,97€, IVA incluido, pague 160,02€, IVA incluido, importe correspondiente al consumo generado, al terminal ZTE Blade A506 4G adquirido a plazos y la penalización por baja anticipada en el servicio móvil.

Debiendo la empresa reclamada deducir de esta última factura 175,95€ por baja anticipada en el servicio y anular la factura emitida el 16/07/17 de 129,40€, comprensiva de los cargos por no devolución de los equipos del servicio fijo.

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 228,67€ 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
EL SECTOR EMPRESARIAL**