



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03947.3 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de noviembre de 2019, 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, Empleo y Competitividad.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 15 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre de 2019 **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 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 que incumple la oferta contratada en enero de 2019 de 57€/mes por los servicios de fijo + fibra + dos líneas móviles + TV, solicitando el ajuste de la facturación a la contratación realizada o la baja sin penalización alguna.

La parte reclamada ha manifestado que, revisados sus archivos, los importes facturados corresponden a consumos excluidos de la tarifa contratada como las llamadas a números especiales, el servicio de rellamada y dicta SMS o SecureNet. Ello no obstante, ha procedido cancelar los compromisos de permanencia asociados a Las líneas [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Celebrándose la **audiencia oral el 14 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, tras revisar las facturas y a pesar de los consumos excedidos, entiende que no le cobran la cuota ofertada. Como le ofrecieron una tercera línea móvil gratuita, entendía que también entraba en el pack además de las otras dos, pero ello no ha sido así. Solicita se ajuste la facturación a la oferta contratada hasta la fecha de baja.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral 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 Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto revisada la facturación objeto de controversia, pero no habiendo acreditado ninguna de las partes la contratación de la oferta objeto de controversia; este Colegio Arbitral acuerda que de la deuda de 224,20€, IVA incluido, correspondiente a las facturas emitidas en junio, julio y agosto de 2019, la reclamante pague la mitad, es decir, 112,10€ y la operadora anule el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 112,10€ 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**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la



Comunidad de Madrid

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**

