



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04047.7 / 2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 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] propuesta por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid UCE.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 22 de marzo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 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 las facturas emitidas pues incumplen la oferta contratada el 21/09/18 y además [REDACTED] le factura por las mismas líneas. Solicita recuperar su línea fija [REDACTED], el reintegro de 358,42€ y que la operadora asuma el pago de las facturas emitidas por [REDACTED]

La parte reclamada ha manifestado que, revisados sus archivos, ha realizado dos abonos, de 73,64€ y de 50,56€, por el ajuste de las cuotas facturadas desde noviembre de 2018 hasta marzo de 2019, quedando regularizada la facturación emitida y aplicándose correctamente la tarifa contratada.



Celebrándose la **audiencia oral el 28 de noviembre de 2019**, 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, manifestando que recibió en octubre de 2018 la oferta adjunta de 54,99 € por tres líneas móviles + internet + fijo + TV. De momento el nº fijo asignado era provisional y no el suyo, de modo que el servicio fijo se lo han facturado dos operadoras. Por otro lado, le han facturado además una línea móvil [REDACTED] que no contrató, aunque le han devuelto parte de las cuotas de la misma (32€ y 29€). Reclama también la segunda factura emitida el 22/11/18 en la que le cobran 104,57€, superando la cantidad ofertada. Finalmente, mes a mes le cobran siempre de más por la línea móvil no contratada. Solicita el reintegro de 400,80€, de los cuales 94€ corresponden a las cantidades cobradas de más y el resto a lo facturado por la línea fija desde [REDACTED]

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 vista la oferta contratada el 21/09/18 y revisada la facturación objeto de controversia, se confirma el cobro mensual de una cuota superior a la ofertada de 54,99€, IVA incluido.

Debiendo en consecuencia la operadora reintegrar a la reclamante la cantidad solicitada de 94€, IVA incluido.

No entrando a conocer de la reclamación relativa a la línea fija [REDACTED] toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencias en materia de portabilidades, desconociendo el motivo por el cual no fue portada, generando facturas desde el operador [REDACTED]. Informar a la reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de las dos operadoras, la donante ([REDACTED]) y la receptora ([REDACTED]), siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, pudiendo acudir a la Secretaría de Estado de la Sociedad de la Información y Agenda Digital, órgano competente en la materia.

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. El **abono de la cantidad** de 94€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

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



Comunidad de Madrid

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 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**

