



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04976.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

[REDACTED] En Madrid, a 15 de febrero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 5 de diciembre de 2017 solicitó la portabilidad de la línea fija y la móvil, que no se ha hecho efectiva por un problema de [REDACTED]. Cuando en la app de [REDACTED] le indican que no tiene permanencia da de baja la línea móvil que fue la única que portaron, y le penalizan. Solicita la devolución dle importe de la última factura que le cobraron indebidamente, la devolución del importe de la penalización y daños y perjuicios por el tiempo y dinero gastado. Aporta escrito con el relato cronológico y detallado de los hechos reclamados.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que la reclamante adquirió el 5 de diciembre de 2017 un televisor asociado a la línea [REDACTED] con una cuota mensual de 2,50 euros durante 24 meses asociado a un compromiso de permanencia de 24 meses, y la baja por portabilidad se cursó el 29 de mayo de 2018, antes de finalizar el plazo de permanencia y el pago del televisor, por lo que la facturación es correcta. Adjunta copia de la oferta. El alta cursada el 5 de diciembre de 2017 de la línea fija fue cancelada el 18 de diciembre de 2017 por datos erróneos en la solicitud, sin que se emitieran facturas por este servicio, y para la aplicación de la oferta LOVE es necesario que se encuentren activos el servicio de línea fija y móvil, y el cliente fue informado de que podía solcitar un nuevo alta en el servicio de telefonía fija a través del servicio de atención al cliente. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante aporta copia de la facturación del otro operador y oferta comercial, de las que se dio traslado a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece por escrito reiterando su reclamación y solicita la anulación de cualquier tipo de compromiso de permanencia adquirido, la devolución de la última factura cobrada indebidamente, la devolución del importe de la penalización, y daños y perjuicios por el tiempo y dinero gastados.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y respecto de la línea móvil solicita que se emita laudo desestimatorio. Adjunta copia de la facturación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar correctas las cuotas facturadas por la TV de acuerdo con las condiciones contractuales aportadas al expediente, y en relación con la incidencia en la no portabilidad de la línea fija la empresa reclamada no acredita que fuera por causa imputable a la parte reclamante, incidencia por la que no se pudo activar el pack contratado debiendo anular la empresa reclamada los compromisos de permanencia asociados a los servicios incluidos en el pack, y en consecuencia debe anular el cargo por "Cambio de Condiciones" por importe de **76,03 euros** de la factura de 14 de junio de 2018, importe que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante, siendo correctos los demás cargos incluidos en la factura por cuotas y consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad 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 lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

