

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05099.2 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de febrero de 2017, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 31 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 de noviembre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 1 de febrero de 2018, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del 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 facturación emitida pues habiendo contratado el 25/08/17 una oferta para los servicios de fijo, fibra, TV y dos móviles por 55,50€ los seis primeros meses y 70€ después, el email recibido con la oferta nada tiene que ver y la facturación tampoco. Solicita el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas por [REDACTED]

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que desde septiembre de 2017, la cliente tiene activado el servicio [REDACTED] 120 Mb Móvil M TV, asociado a las líneas [REDACTED]. Que revisada la factura emitida el 01/10/17 se ha realizado un abono por importe de 136,96€, correspondiente al consumo facturado desde las dos líneas móviles.

Celebrándose la **audiencia escrita el 13 de febrero de 2016**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado únicamente la reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado ninguna de las partes la oferta contratada, pero revisada la facturación aportada, salvo en la factura emitida el 01/11/17 de 219,03€, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo la misma correcta.

De la facturación aportada, emitida desde el 01/10/17 al 01/02/18, ambas inclusive, se concluye que por el servicio [REDACTED] Fibra [REDACTED] 120 Mb Móvil M TV, que incluye el fijo [REDACTED] la fibra, la línea móvil [REDACTED] y la TV, con los distintos descuentos aplicados, se viene facturando 55€/mes, IVA incluido. Y que por la segunda línea móvil [REDACTED] se factura una cuota de 12,57€ más IVA al mes. Lo que genera una facturación mensual en torno a los 70€, más el posible consumo generado. Debiendo en todo caso la operadora remitir a la reclamante copia completa de la contratación realizada.

Por otro lado, la primera factura emitida desde la contratación del nuevo servicio, el 01/17/17 de 129,06€, comprende conforme al Condicionado General del Contrato, dos cuotas, la del mes en curso y la del mes siguiente, siendo asimismo correcta.

No así la factura emitida el 01/11/17 de 219,03€, que por error facturó el consumo realizado desde las dos líneas móviles, teniendo ambas minutos ilimitados en el plan contratado; lo que ha reconocido la propia operadora abonando la cantidad de 136,96€, IVA incluido.

En cuanto al retraso de 90 días en la ejecución de la portabilidad de todos los servicios, vistas las dos facturas emitidas por el anterior operador en septiembre de 2017 y las del actual operador, no queda acreditado que se haya producido tal retraso, no procediendo en consecuencia compensación alguna.

Informar a la reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante ([REDACTED]) y la receptora ([REDACTED]) siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, existiendo una serie de requisitos para que la portabilidad se lleve a cabo, sin los cuales el operador donante puede negarse a ceder su numeración al nuevo operador.

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. El **abono de la cantidad** de 136,96€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

