

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05729.0 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de abril 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, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

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

Recibidas con fechas 22/11/17, 04/12/17 y 20/01/18 tres Solicitudes de Arbitraje y dictada el 6 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que acumula las citadas las solicitudes de arbitraje, las admite a trámite, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 incidencias padecidas en la gestión de su solicitud de traslado del servicio por cambio de domicilio y en los errores cometidos en la facturación emitida comprensiva de los periodos que van desde el 08/09/17 al 07/12/17. Solicita una compensación por los perjuicios padecidos (206,40€) y el reintegro de las cantidades cobradas de más (75€) en la facturación emitida más el interés legal aplicable.**

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que le consta haber recibido solicitud de traslado del servicio de ADSL el 31/07/17, realizándose la activación de la nueva instalación con un fijo provisional el 28/08/17 y la desconexión de la vieja el 30/08/17, no

habiéndose producido corte de servicio alguno. Ello no obstante en atención comercial, ha procedido realizar un abono de 238,86€.

Celebrándose la **audiencia oral el 3 de abril de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando pidió el 31 de julio de 2017 el traslado del servicio por cambio de domicilio, hasta el 28 de agosto no se empezó gestión alguna, cuando le dijeron que en 21 días estaría realizado, incumpliendo su compromiso. Solicita por la interrupción del servicio en su nuevo domicilio ser compensado con 206,40€.

Por otro lado, las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2017 siguen emitiéndose incorrectamente. Cuando le subieron la tarifa en marzo de 2016, reclamó aplicándole la operador un descuento, dejando la cantidad final facturada igual que con anterioridad. Pero en la factura de junio de 2017, le quitan el descuento pasando a pagar el doble. Situación que se sigue manteniendo en la actualidad. Solicita se aplique la tarifa Vodafone Integral ADSL + cuota de línea contratada inicialmente en enero de 2014 y le reintegren la diferencia cobrada de más, estimada en 25€ por factura.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien el reclamante no ha acreditado la interrupción del servicio fijo (ADSL+línea) reclamada, se acepta el ofrecimiento realizado por la propia operadora quién, en atención comercial, ha procedido abonarle la cantidad de 238,86€ como compensación por los perjuicios padecidos durante el traslado del servicio fijo generado como consecuencia del cambio de domicilio del reclamante.

No entrando a conocer de la pretensión relativa al cambio de tarifa padecido en enero de 2016 y a la pérdida del descuento RED [REDACTED] en tú casa en junio de 2017, sobre los servicios de ADSL y Fijo [REDACTED], reflejado en la facturación emitida; al haberse resuelto con anterioridad la misma controversia, en el expediente arbitral nº **ARBC – 03883.1/17**, y sobre el cual, desde esta misma Junta Arbitral, el Órgano Arbitral designado (distinto al Colegio Arbitral aquí reunido) dictó **LAUDO ARBITRAL con fecha 18 de diciembre del 2017**; teniendo dicho Laudo carácter vinculante para ambas partes y produciendo efectos idénticos a la cosa juzgada

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 238,86€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

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**

