

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06195.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de enero 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 Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED] [REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 14 de septiembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de diciembre de 2018 **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 falta de ejecución dos meses después del traslado de los servicios de fibra y fijo por cambio de domicilio. Solicita se lleve a cabo el referido traslado, la devolución de las facturas cobradas sin tener servicio y una compensación económica de 1000€ por los perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha manifestado que para el proceso de traslado solicitado, la instalación requiere la visita previa del técnico de [REDACTED] proveedora de la infraestructura de fibra. Por otro lado, en cuanto a la facturación emitida se viene aplicando el descuento del 50% ofertado, procediendo al abono de 28,44€, importe correspondiente a la cuota mensual facturada el 15/06/18.

Celebrándose la **audiencia oral el 15 de enero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado la reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se incorpora al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en agosto por fin le activaron el servicio fijo en el nuevo domicilio, pero hasta octubre le siguen facturando el servicio del anterior domicilio. Además el 19 de noviembre le requieren la devolución de los equipos del anterior domicilio cuando siguiendo instrucciones del técnico desechó, y para colmo en la factura de diciembre de 2018 le facturan nuevamente desde el anterior domicilio todas las líneas. Solicita el reintegro de 282,70€ y una indemnización de 1500€ por los perjuicios padecidos.

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

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, visto el retraso padecido en el traslado del servicio solicitado que finalmente no se ha llevado a cabo pues la reclamante ha tenido que contratar una nueva línea fija (voz y fibra) y, revisada la facturación emitida; se acuerda que la operadora reintegre a la reclamante la cantidad solicitada de 282,70€, impuestos incluidos, conforme al cuadro adjunto.

No entrando a conocer:

- de la indemnización de daños y perjuicios solicitada por no ser materia consumerista, sino de orden civil, quedando la vía judicial expedita al respecto.
- de la no ejecución del traslado del servicio fijo (voz y fibra), materia relativa a redes y no disponible entre las partes por cuanto la operadora aquí reclamada depende de la previa actuación del operador proveedor de la infraestructura de fibra [REDACTED] prestador del Servicio Universal, que no es parte en el presente expediente. Careciendo este Colegio Arbitral de competencias al respecto, debiendo acudir la reclamante a tal fin a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, organismo competente en la materia.

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 282,70€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

