

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. N°: ARBC – 08417.5 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de abril 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] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 26 de noviembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de marzo 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 el retraso padecido (22 días) en la ejecución de la portabilidad de la línea móvil y la no ejecución del traslado solicitado del servicio fijo, generando facturas de su anterior operador y con el incumplimiento de la oferta contratada. Solicita se lleve a cabo el traslado del servicio fijo, se regularicen las facturas con arreglo a la oferta contratada, el abono de la última factura de su anterior operador y una indemnización por los daños y perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, ha podido verificar que los servicios fijos constan instalados en el domicilio que figura en el contrato suscrito el 08/10/18. Que las facturas emitidas son acordes a la tarifa contratada hasta la portabilidad llevada a cabo de la línea móvil, habiéndose modificado el paquete contratado. Que por el retraso en la activación del servicio móvil ha procedido realizar un abono de 28€, quedando tras el mismo

una deuda de 338,94€, cantidad correspondiente a las facturas emitidas desde el 01/11/18 al 01/01/19.

Celebrándose la **audiencia oral el 12 de abril de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que solicitando el ADSL y el móvil en Vicálvaro, tardó 22 días en recibir la tarjeta sim de la línea móvil. Por otro lado, suscribió una oferta de 34€/mes y sin embargo las facturas emitidas son muy superiores. Finalmente, pidió el traslado del servicio fijo de Vicálvaro a Torrejón de Ardoz pero como no recibía contestación alguna, se ha cambiado de compañía. Entiende que sólo debería pagar el servicio móvil y no el fijo más internet pues no ha disfrutado del mismo.

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, vista la oferta suscrita por la reclamante del pack One M por 34€/mes remitida el 05/09/18 a su correo electrónico y revisada la facturación emitida, se confirma la no aplicación de la misma. De modo que, dado el retraso en la entrega de la tarjeta sim de la línea móvil y la no ejecución del traslado de domicilio del servicio fijo, así como el incumplimiento en la oferta recibida, pero habiéndose realizado un determinado consumo, del importe total adeudado y objeto de reconvención de 338,94€ correspondiente a las facturas emitidas desde el 01/11/18 al 01/01/19, la reclamante deberá pagar 136€, IVA incluido, y la operadora anular el resto.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 136€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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

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 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**