



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04907.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Recibida con fecha 10 de julio de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de marzo de 2021 **Resolución de Inicio** por el 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 ##### designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente. La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que no respeta la oferta contratada por teléfono el 24/02/20 pues le cobran más de los 29,95€/mes ofertados para seis meses, con posible renovación, y el amplificador de señal del router instalado y ofertado con carácter gratuito. Además, debido al retraso en la portabilidad de las líneas, su anterior operador también le ha facturado el mes de marzo. Solicita el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas (amplificador y mayor cuota), el abono de la factura de ##### y la grabación de voz de la oferta contratada. La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 16 de abril de 2021, manifestando que la oferta contratada el 24/02/20 consistía en una cuota mensual de 29,95€ durante seis meses para las líneas ##### y ##### 59,95€/mes los seis siguientes meses y 69,95€/mes después. Que no conserva la grabación realizada, habiendo abonado 41,24€ del repetidor wifi instalado y facturado mediante descuento aplicado en la factura del 06/07/20. En cuanto a la activación de las líneas las mismas se han ido haciendo efectivas entre el 09/03/20 y el 13/03/20, comenzándose a facturar a partir de dichas fechas. Que tras dar de baja por portabilidad los servicios el 08/10/20, se han generado una serie de penalizaciones por baja anticipada debido a los compromisos de permanencia adquiridos, manteniendo el reclamante una deuda de 171,11€, IVA incluido, de la factura emitida el 06/11/20, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Comunidad de Madrid

Convocándose la audiencia escrita el 23 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna por escrito nuevas alegaciones. Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia 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, si bien vista la oferta contratada y revisada la facturación aportada, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta y acorde a la oferta contratada, pues los mayores importes facturados responden a otros conceptos (consumo fuera de tarifa, gastos de envío y repetidor wifi). Ello no obstante a la vista del parte del instalador, el precio de 41,24€ más IVA, facturado el 06/04/20 por el Repetidor Fibra Premium instalado, ha de ser reintegrado como así ha realizado la operadora mediante su descuento aplicado en la factura emitida el 06/07/20.

En cuanto al precio de la oferta los seis primeros meses no parece haber discusión por ambas partes sobre su cuantía de 29,95€/mes. No sucede lo mismo con los seis siguientes meses pues el reclamante alega ser la misma cuantía, en factura consta 36,32€/mes y sin embargo la operadora manifiesta que el precio sería de 59,95€. Pero habiéndose dado de baja por portabilidad las líneas objeto de controversia en octubre de 2020, carece de sentido resolver la controversia relativa al precio final de los seis siguientes meses.

Debiendo el reclamante pagar la cantidad adeudada de 171,11€, IVA incluido, emitida el 06/11/20, comprensiva del período del mes de octubre y de las penalizaciones por baja anticipada.

En cuanto a las fechas efectivas de portabilidad, informar al reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de las dos operadoras, la donante y la receptora, siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, desconociendo en el presente caso si ha existido o no un retraso y a quién de las dos operadoras pudiera ser imputable; careciendo en todo caso este Árbitro de competencias en materia de portabilidades, se deja expedita al respecto la vía para que el reclamante acuda a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 171,11€ por la parte 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**.

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.



Comunidad de Madrid

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.