

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 08972.7 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 7 de marzo de 2023, 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], propuesto por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

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

Recibida con fecha 11 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2023 **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 Colegio 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 incumplimiento en factura de la contraoferta recibida el 11/03/2022 (dos líneas móviles + línea fija + fibra por 33€/mes) al no haber activado su línea fija. Solicita la grabación de la contratación realizada y el ajuste de la facturación emitida a la oferta contratada, deduciendo las cantidades correspondientes a los servicios no recibidos.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 22 de septiembre de 2022, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, y habiendo sido portada inversamente la línea fija [REDACTED] del cliente a favor de [REDACTED], se le asignó una nueva numeración [REDACTED], dada de baja a instancias del cliente con fecha 12/05/2022.

Por otro lado, revisada la facturación emitida, ha realizado un abono de 19,24€ por no cumplimiento de la oferta contratada en la factura emitida en abril del 22, y abonado el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia facturado por el anterior operador en la factura de junio del 22. Al día de la fecha, el cliente mantiene activas en [REDACTED] las dos líneas móviles, pero sin la oferta comercial suscrita al haber realizados cambios, siendo la facturación emitida correcta.

Celebrándose la **audiencia escrita el 3 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la última alegación del reclamante relativa al restablecimiento del servicio de fibra óptica y teléfono fijo, aceptando que sea otra numeración; la operadora deberá mantener la oferta objeto de controversia durante el plazo que resta del compromiso de permanencia de 24 meses asociado a los terminales adquiridos a plazos para las líneas [REDACTED] y [REDACTED].

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.

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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

[REDACTED]

MEDIACION RECLAMANTES

De: [REDACTED]
Enviado el: martes, 13 de diciembre de 2022 12:03
Para: MEDIACION RECLAMANTES
Asunto: RE: 21-ARBC-08972.7/2022 - [REDACTED]
*

Buenos días,

Mi reclamación contra la compañía [REDACTED] no es económica, lo que le solicito a la compañía es restablecer el servicio de fibra óptica y teléfono fijo (aceptando por nuestra parte que sea otro numero distinto del que teníamos) que dio de baja unilateralmente sin mi autorización, estos servicios unidos a las dos líneas de teléfono móvil que actualmente tenemos engloban el paquete de la oferta que me ofreció [REDACTED] en su día y yo acepte (En la grabación aportada por [REDACTED] se comprueba este hecho), el fin de la reclamación es que reestablezcan los servicios aceptados en a oferta con la cuota de 33€ mensuales durante dos años, y así cumplan con el contrato que se aceptó por ambas partes en su día como se puede comprobar en la grabación de aceptación de la oferta.

Agradecerles de antemano el servicio prestado, ya que sin el estaríamos totalmente en una situación de indefensión frente a este tipo de compañías.

Muchas gracias.

De: [REDACTED]
Enviado: miércoles, 7 de diciembre de 2022 13:48
Para: [REDACTED]
Asunto: 21-ARBC-08972.7/2022 - [REDACTED]

Buenos días.

En relación a su expediente referenciado en el asunto, le solicitamos que nos indique exactamente cuál es la cantidad económica objeto de su pretensión, aportando en su caso las facturas acreditativas de la misma y/o otra documentación no aportada con anterioridad al expediente.

Muchas gracias.

Atentamente,

Junta Arbitral Regional de Consumo
Comunidad de Madrid
C/ Ramírez de Prado nº 5 bis
28045 - Madrid
Aviso Legal

La información contenida en este mensaje de correo electrónico es confidencial. Si no es Usted la persona destinataria, le rogamos que proceda a eliminar su contenido y comunicar dicha anomalía a su remitente.

Los datos personales contenidos en esta comunicación serán tratados de conformidad con el nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos. Ante el responsable del tratamiento podrá ejercer, entre otros, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación de tratamiento.

Contribuyamos a respetar el medio ambiente, no imprimir si no es necesario

Comunidad de Madrid
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Junta Arbitral Regional de Consumo.
A/A: [REDACTED]
Secretario de la Junta Arbitral Regional de Consumo
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Madrid, 9 de febrero de 2023

ASUNTO: CITACION A AUDIENCIA – 03/03/2023-EXPEDIENTE NÚM: 21-ARBC-08972.7/2022 [REDACTED]

N/R [REDACTED]

Servicio/s: [REDACTED]

Estimado Sr. [REDACTED]

De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 10 de marzo de 2022 la línea fija [REDACTED] ha sido portada inversamente a favor de [REDACTED], incumpliendo lo aceptado en la grabación de la misma fecha. Adjuntamos la grabación para su revisión la cual, debido a una incidencia puntual en el volcado de la misma, comienza en el minuto 09:43.

Asimismo, en relación a la grabación que le hemos remitido el día 21 de septiembre de 2022, le informamos que la contraseña es su número de expediente.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que debido a que la línea fija [REDACTED] ha sido portada inversamente, se le ha asignado al Sr. [REDACTED] una nueva numeración [REDACTED] la cual sea desactivado por orden del reclamante el 12 de mayo de 2022.

Adicionalmente, una vez revisada la facturación emitida, se ha procedido a tramitar un abono por importe de 19,24€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de no cumplimiento de la oferta comercial en la factura de 22 de abril de 2022. Este importe ha sido ingresado en la cuenta bancaria del Sr. [REDACTED] con fecha 29 de Septiembre de 2022.

Expuestos los hechos anteriores, le comunicamos que el resto de la facturación es correcta y no procede abono de la misma.





Cabe mencionar que en la factura emitida el 22 de junio de 2022 se le ha cargado el importe abonado el 12 de marzo de 2022 en concepto de cargo de incumplimiento de su antiguo operador. Esto ha sido debido a que la línea fija no se ha portado a [REDACTED] y a fecha de este escrito se sigue manteniendo con [REDACTED].

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo

Atentamente,

Unidad de Servicio al Cliente

La información recogida en este documento es estrictamente confidencial, no pudiendo ser usada por el receptor para fines distintos de los que justifican su aportación.

