

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00003.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de mayo 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.

Recibida con fecha 20 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de abril 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 **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 el incumplimiento de la oferta suscrita de "la combinada morada 50/20" y la facturación emitida, solicitando su anulación así como la de cualquier compromiso de permanencia.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la reclamante suscribió un pack con Fibra 50 Mb, línea fija, línea móvil con llamadas ilimitadas y 5 Gb, más otra línea adicional, todo por 52€. Que la fibra, el fijo [REDACTED] y el móvil [REDACTED] se activaron correctamente, no así la línea [REDACTED] cuya portabilidad fue rechazada por Jazztel, incumpliendo las condiciones de la oferta y cambiando las cuotas. Actualmente las líneas han sido portadas incumpliendo el compromiso de permanencia de doce meses del servicio fijo.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representada por [REDACTED] reiterándose en su reclamación y manifestando que ha sido engañado en todo momento pues habiendo contratado la tarifa combinada morada, nunca se la aplicaron, facturándole otras tarifas. Que a la vista de lo sucedido, el 20 de diciembre de 2017 se cambió de compañía.

Que lo cierto es que ha pasado un sinfín de problemas y perjuicios como perder la línea [REDACTED] no recibir el terminal ofertado, cobrarle muchos más importes de lo contratado y que le facturen una serie de penalizaciones por incumplimiento del compromiso de permanencia cuando quién ha incumplido evidentemente es la operadora.

Que ha recibido dos correos electrónicos informando sobre el retraso de la portabilidad de la línea perdida, el 26 de septiembre informando del retraso y el 28 de septiembre comunicándole el rechazo de la portabilidad por estar a nombre de otro titular.

Ha pagado por transferencia 7,51€ de la primera factura, habiendo devuelto el resto de la facturación emitida. Solicita el cumplimiento del contrato, facturándole 21,60€ los tres primeros meses y 52€ después, o sino que renegocien el mismo. Y desde luego no pagar penalización alguna.

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, no habiendo acreditado la operadora que la línea [REDACTED] de titularidad distinta fuera precisamente la línea principal de la tarifa Combinada Morada 50/20 objeto de controversia, cuando las otras dos líneas [REDACTED] están a nombre de la titular del contrato, pero no habiéndose hecho efectiva la portabilidad de la línea [REDACTED] revisada la facturación emitida desde septiembre de 2017 hasta febrero de 2018, ambas inclusive, se acuerda que el reclamante pague de las mismas el 50%, previa deducción de los 7,51€ abonados, es decir, 164,40€, IVA incluido, debiendo la operadora anular el resto y retirar los equipos facilitados del domicilio de la reclamante.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 164,40€ 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**.

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.

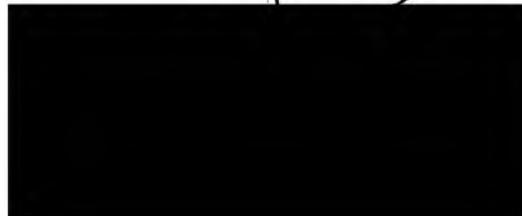
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación 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**

