

En la sede de la Junta Arbitral de Consumo a 31 de marzo de 2022 al objeto de conocer el expediente arbitral [redacted] y dictar, en su caso, laudo preceptivo, se constituye el Órgano Arbitral que se indica:

PRESIDENTAD^a [redacted]

Siendo las partes:

RECLAMANTED^a [redacted]

D.N.I. [redacted]

RECLAMADO

CIF [redacted]

El arbitraje se sustancia respecto de la reclamación determinada en el convenio arbitral, que obra en el expediente, cuyo resumen es el siguiente:

La parte reclamante solicita de la empresa reclamada:

Resolución del contrato sin penalización alguna por el incumplimiento grave de la operadora (no he tenido servicio de ADSL desde el principio y he estado durante más de un mes sin línea en mi número móvil [redacted]). Poder continuar con la compra del terminal móvil por importe de 72 euros (se ha pagado la primera mensualidad, quedando 69 euros), en caso contrario que se informe del coste y si no hay conformidad, proceder a la devolución del terminal por mi parte y devolución de lo abonado por parte de la operadora. Indemnización por daños y perjuicios. Que me indiquen cómo devolver el router.

Expuestas por las partes sus respectivas pretensiones y alegaciones a la vista de las mismas, el Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas consistentes en el examen de la documentación obrante en el expediente y consideración de las alegaciones de las partes, se pronuncia emitiendo el presente:

CUESTIÓN PREVIA

En cuanto a la oposición al arbitraje formulada por [redacted] en su escrito de fecha 14 de marzo de 2022, este Órgano Arbitral entiende que no procede, ya que la reclamante ha aportado, y así obra en el expediente, resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital acordando inhibirse en el asunto planteado por la reclamante, que es idéntico al planteado ante esta Junta Arbitral, "al haberse sometido el conflicto al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo".

JALAUDD I EJAAUDI

C/ Democràcia, 77 46018 VALÈNCIA Tel. 012 - 96 386 60 00 jac_comval@gva.es

LAUDO

Se estima la pretensión de D^a por considerar que si bien la empresa reclamada alega, en su escrito de fecha 21 de diciembre de 2021, que dispone de un plazo de 30 días para la instalación de los servicios contratados, a contar desde la fecha de solicitud de activación de los mismos por parte del usuario, este Órgano Arbitral entiende que dicha afirmación no es cierta, ya que la Disposición Final Primera del Real Decreto 8992009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones electrónicas, fija en dos días el plazo en el que la portabilidad debe llevarse a efecto, previendo, incluso, su reducción a 24 horas en línea con las propuestas sobre reducción de plazos para la portabilidad que se están llevando a cabo en el seno de la Unión Europea.

Por lo expuesto, este Órgano Arbitral considera que no resulta admisible que, habiendo solicitado el reclamante la activación de los servicios en fecha 15 de julio de 2021, este proceso no se complete hasta el 17 de agosto de 2021, esto es 33 días después de la solicitud.

Por lo expuesto se estima las pretensiones de la reclamante en los siguientes términos:

En primer lugar la reclamante podrá solicitar a la empresa reclamada la baja/portabilidad de todas las líneas y servicios contratados sin que le cargue cantidad alguna en concepto de penalización por incumplimiento de la permanencia.

En segundo lugar, y por lo que se refiere a la adquisición del terminal, la empresa reclamada seguirá facturando a la reclamante el pago aplazado del mismo (3 euros mensuales) hasta el pago completo del mismo. Le girará los recibos a la cuenta bancaria en la que el reclamante tenía domiciliados los recibos.

En tercer lugar, la empresa reclamada deberá abonar a la Sra. Flores la cantidad de 250 euros al no poder disponer del servicio telefónico contratado y ello en aplicación analógica de los artículos 15 y 16 del Real Decreto 8992009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones electrónicas

Por último la empresa reclamada deberá ponerse en contacto con a reclamante al objeto de informarla sobre los medios disponibles para la devolución de los equipos y sin que esto suponga para la misma un coste adicional.

El plazo de cumplimiento de presente laudo será de 30 días a contar desde el siguiente a la notificación del mismo a las artes.

Y para que conste, firma la Presidenta del Órgano Arbitral, en València

LA PRESIDENTA

Firmado por '
07/04/2022 12:58:54

GENERALITAT
VALENCIANA