



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00277.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató la portabilidad de la línea fija, internet, tv y 2 líneas móviles a finales de agosto por 59 euros y sólo portaron las líneas móviles, teniendo que pagar a dos operadores con el consiguiente perjuicio económico. Solicita que se aplique lo contratado y la devolución de los importes cobrados de más por no aplicar el plan.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha procedido al abono de 180,37 euros corrigiendo las facturas emitidas entre el 22 de octubre y el 22 de diciembre de 2018, abono que se ha realizado en la cuenta en la que se realizan los pagos. En relación a la cuota de los servicios de fibra, tv, móviles y telefonía fija consta la aceptación de una oferta el 18 de diciembre de 2018 donde se establecía un coste mensual de 63,19 euros añadiendo un pago de 2 euros mensuales por la financiación de un terminal, que incluye tv total, 600 mb de velocidad en fibra, una línea móvil M y otra Plan + líneas movil M, aplicando un descuento del 50% hasta el 3 de enero de 2020 por lo que la facturación es correcta. Adjunta factura rectificativa.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que está parcialmente de acuerdo con las alegaciones de la empresa puesto que hasta que solucionaron la incidencia tuvo que pagar a su operador de origen.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que el 25 de agosto cambió de operador pero sólo portaron las líneas móviles y la fija se quedó en su anterior operador, y tras numerosas reclamaciones no se solución hasta las Navidades que realizó un nuevo contrato y pudieron activar la línea. Antes de la portabilidad hizo el cambio de titularidad de la línea fija y de las líneas móviles. Le hicieron una abono porque sólo prestaban el servicio de las líneas móviles, pero tenía que pagar a su operador por la línea fija e internet y le salía mucho más caro que el pack que tenía contratado con [REDACTED]. Solicita el abono de las facturas que pagó a su otro operador.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la portabilidad de la línea fija por causa ajena a la parte reclamante y la demora no justificada en su resolución. Teniendo en cuenta el importe de la cuota contratada, el importe de las facturas abonadas a la empresa reclamada durante el periodo de la incidencia, el abono ya realizado por la empresa reclamada, y el importe facturado y abonado al operador de origen que le prestó el servicio de línea fija e internet hasta la solución de la incidencia, resulta que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **266,26 euros**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 24 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL