



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00288.0/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de mayo de 2018 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 lo siguiente: Era cliente de la reclamada, portó a otra compañía pero solicitó retroportabilidad porque le interesó lo que le ofrecieron, entre otros: Fibra One 120 Mb, TV total, dos líneas móviles, y línea fija con llamadas incluidas. Ha sufrido numerosas incidencias (falta de servicio, retraso en recibir los aparatos y tarjetas, visitas técnicas, facturación incorrecta, no respetar la oferta...) en este proceso y ha tenido que reclamar muchas veces. En lugar de efectuar de nuevo la portabilidad de su línea fija, asignaron un número nuevo por lo que la otra operadora ha estado facturando también. Solicita devolución del importe que le ha cobrado la otra operadora, que le instalen gratuitamente otro aparato para ver la TV en su dormitorio, que le dejen HBO, TV total y que le dejen la oferta que le hicieron de 52 euros para siempre.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que tiene activado el producto [REDACTED] One Fibra 120 MB+M+TV Extra+Fijo con los servicios de Internet TV Extra, línea fija y dos líneas móviles. En relación a la oferta que indica en su reclamación sobre el servicio HBO no tienen constancia de dicha contratación. Con fecha 17/01/2018 se ha procedido al cambio de su router. El segundo codificador para el servicio TV tiene que solicitarlo a través del dpto de contratación en atención al cliente. La compañía no se hace cargo de los importes generados por otras operadoras.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, confirma que es particular y como tal contrató

La parte reclamada habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones

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** la pretensión de la reclamante de aplicación de las condiciones que se le ofertaron al aceptar la retroportabilidad por cuanto el documento aportado por doña Laura, no corresponde a oferta para clientes particulares por lo que constatándose que actúa y contrata como particular, **la reclamada deberá**, al no haber aportado copia del contrato escrito y/o grabación telefónica relacionada con la contratación, a pesar de haber sido requerido:

**Aplicar** el importe de 52 euros/mes, impuestos incluidos, por los servicios contratados, **durante doce mensualidades** (desde la factura de fecha 1/12/2017 a la de fecha 1/11/2018, ambas inclusive). Quedan excluidos de este importe los consumos no incluidos en la tarifa contratada así como posibles cuotas por terminales adquiridos a plazos.

**Reintegrar**, en consecuencia, a la reclamante la cantidad de **CUARENTA Y TRES EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS** (43,32 euros), impuestos incluidos, por las facturas de fechas 1/01/2018 y 1/02/2018, cuyo importe facturado ha superado el importe acordado de 52 euros. En las facturas de fechas 1/12/2017, 1/03/2018, 1/04/2018 y 1/05/2018, se considera ya aplicado el importe acordado.

**SE DESESTIMA** la pretensión de la reclamante de reintegro del importe que abonó a la otra operadora al constatarse que:

- Dicha operadora, con los ajustes realizados, por importe total de 177,11 euros, impuestos incluidos, **canceló todos los importes que facturó por la línea fija** (facturas de fechas 8/11/2017 a 9/04/2018, ambas inclusive).
- En lo que se refiere a las facturas emitidas por las **dos líneas móviles** (de 8/11/2017 a 10/02/2018 se constata que no hay duplicidad en la facturación, es decir que las dos operadoras no han facturado, para la misma línea, un mismo día (aunque el periodo de tiempo que facturen coincida en las dos compañías).

Este Colegio Arbitral desconoce el motivo por el que la reclamada asignó una numeración nueva a la línea fija en lugar de efectuar la retroportabilidad de la línea fija que era la que tenía la cliente por lo que si la reclamante se lo solicitara, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, deberá realizar las gestiones oportunas para que pueda recuperar su numeración, si técnicamente fuera posible.

Se informa a la reclamante que si no se ha efectuado la portabilidad ni la baja de la línea fija, la otra operadora podría seguir facturando por ella.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



## Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

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.

Previo 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 veinte 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.

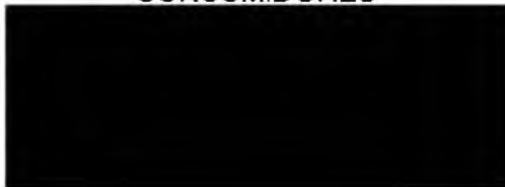
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 09 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

