



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00759.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de abril 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la empresa no tramitó como le dijeron la baja del servicio en su operador de origen. Solicita el abono de 131,56 € de los recibos que le ha cobrado [REDACTED]. Aporta copia de facturación de ambas empresas.

[REDACTED] La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que ratifica sus anteriores escritos en los que alega que el contrato incluía una línea fija y una línea móvil que ya operaba en la empresa, y se procede al alta de una nueva línea móvil como adicional. No hay constancia de solicitud de portabilidad de ninguna línea. La línea fija agrupada en su nuevo contrato era línea de [REDACTED] en la que el cambio de contrato supuso que se comenzara a cobrar el consumo que antes facturaba el Operador [REDACTED].

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 aportó el 18 de abril escrito alegando que hubo incumplimiento del contrato en cuanto a las fechas de instalación. Indica el número de las reclamaciones. Reclama 131,56 euros por los cargos que ha soportado de [REDACTED], al incumplir la cláusula del contrato, por la que se obligaba [REDACTED] a solicitar la baja de la portabilidad en dicha empresa, que solicitó el 11 de septiembre de 2017, siendo efectivo el 13 de septiembre de 2017. Asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que tenía el ADSL con [REDACTED] y la línea fija y el móvil con [REDACTED]. Contrató el ADSL con [REDACTED] y la instalación comenzó el 10 de julio y retiraron el router de [REDACTED]. El 4 de agosto volvieron, quitaron todo y pusieron fibra, cuando tenía que haber sido el 27 de julio. [REDACTED] se comprometió a dar de baja el ADSL en [REDACTED], y le dijeron que lo habían hecho el 15 de julio, y según [REDACTED] solicitó la baja el 11 de septiembre. [REDACTED] comenzó a prestar el servicio de 13 de septiembre, y él no solicitó la baja en [REDACTED] para no quedarse sin servicio. [REDACTED] le factura desde el 10 de julio por lo que pagado duplicado el servicio. Solicita el abono de 131,56 euros de la facturación emitida por [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que se opone a la reclamación declarando en relación con la línea fija que antes del 10 de julio sólo tenía la línea telefónica con [REDACTED] y el resto de servicios con otro operador (bucle de acceso compartido). El 3 de julio contactó con Movistar para traspasar el ADSL, se presta el servicio y se empieza a facturar desde el 10 de julio, y el 4 de agosto cambia a fibra. No puede haber duplicidad de

ARBCRS32

Calle del General Díaz Portier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

servicios sobre la misma línea. El traspaso del servicio de adsl está regulado por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y sólo puede prestarse y facturarse por un operador, y desde el 10 de julio es [REDACTED] el operador que lo presta. Aporta copia de la facturación que refleja consumo

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar acreditado mediante facturación que el servicio reclamado se lo prestaba la empresa reclamada desde su instalación, reflejando consumo desde la primera factura emitida, y que la facturación del operador de origen deja de reflejar consumo en el mes de julio de 2017. En consecuencia, la empresa reclamada no debe abonar las facturas emitidas desde el 10 de julio de 2017 por el operador de origen.

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.

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 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.

Madrid, 26 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[REDACTED]