



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00815.1/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

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

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 que solicitó la portabilidad de un teléfono fijo y le dieron de baja el número de otro fijo, de dos viviendas en domicilios diferentes. Solicita le devuelvan el número fijo y que ajusten bien la factura reclamada, habiendo dado de baja le siguen cobrando.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, [REDACTED] activó un servicio en la modalidad de pack ahorro internet máxima velocidad, en fecha 11-12-2015, asociado a los números [REDACTED]. En fecha 03-12-2015 activa la tarifa internet máxima velocidad asociado a la línea [REDACTED].

En fecha 23-10-2017 se solicitó la baja de la línea [REDACTED]. Se verifica que la línea [REDACTED] causó baja en [REDACTED] debido a una inconsistencia en nuestros sistemas y facturó los servicios asociados en esta línea hasta el 07-12-2017, fecha de corte de facturación.

Con fecha 21-12-2017, se procedió a la baja efectiva de la línea [REDACTED], tras nuevo contacto telefónico del abonado.

En cuanto al alta de la línea [REDACTED] no es posible la misma debido a la superación de los plazos establecidos para dicha activación.

En relación a los ajustes por los importes facturados por la línea [REDACTED] tras la solicitud de baja indicada por el cliente, con fecha 07-12-2017, [REDACTED] procedió a realizar ajuste de la factura J560091221 en 7,6500€, de la factura J56622011 en 38,95€ y, en fecha 23-03-2018 ajuste de la factura J572192258 por valor de 25,13€, (IVA no incluido).

Tras los ajustes existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 25,99€ (IVA no incluido) correspondiente a la devolución de la factura J572192258.

Celebrada la audiencia escrita el 13 de junio de 2018, las partes en conflicto ha sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.



## Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, no constando acreditada solicitud formal de baja de las líneas objeto de controversia, por ninguna de las partes; revisada la facturación emitida por la mercantil y visto el ajuste realizado por la misma operadora se acepta el mismo, debiendo la reclamante pagar 25, 99 € (IVA incluido). No es posible a día de la fecha la recuperación del número [REDACTED]

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 el día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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

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.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.