



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01365.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 31 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 la disconformidad con la facturación emitida porque el 15 de septiembre de 2017 le hacen la prueba de verificación y al término de la grabación le dicen que en 24 ó 48 horas la línea estará en poder de otro operador. Solicita el importe de 191,91 euros de las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018. A junta copia del escrito de alegaciones de la empresa reclamada presentado en la OMIC, manifestando que el 18 de agosto de 2017 se formula nueva solicitud de alta de la línea fija en Telefónica, la cual es cumplimentada en sistemas el 24 de agosto de 2017, y las facturas emitidas desde el 25 de septiembre de 2017 son correctas al corresponder a cuotas y servicios prestados desde el 24 de agosto de 2017, que es la fecha de alta efectiva.

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 la grabación de verificación se realizó el 15 de septiembre de 2017, para portar la línea a otro operador, y cuando comenzó a recibir facturas y cargos bancarios de [REDACTED] llamó numerosas veces al servicio de atención al cliente. La primera factura no la reclama porque es de fecha anterior a la grabación de verificación, pero sí solicita la devolución de las demás facturas que suman un total de 191,11 euros, porque la línea fija la tenía incluida en la tarifa contratada con el otro operador junto con las líneas móviles.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la reclamación manifestando que la portabilidad de la línea se hizo efectiva el 18 de enero de 2018, estuvo de alta en la empresa y se realizó 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que aunque las facturas son correctas porque la empresa reclamada le prestó el

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

servicio y reflejan consumo, y que se desconoce la causa de la incidencia que provocó un retraso de varios meses en la portabilidad de la línea, no obstante el reclamante contactó en sucesivas ocasiones con el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada exponiendo la situación, y no se le atendió debidamente ofreciendo una solución, y en todo caso, un producto comercial que en base a su consumo, que realizaba creyendo que tenía contratada una tarifa plana, resultara más económico en tanto se solucionara la incidencia. En consecuencia, la empresa debe reembolsarle **100 euros**.

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.

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.

Madrid, 31 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

