



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01588.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de junio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El 29 de octubre hace la portabilidad del teléfono móvil y la línea fija se formalizó el 6 de noviembre de 2018. La primera factura que le llega es por el total del periodo de facturación y no de la parte proporcional. En la factura cobran del 16 de octubre al 15 de noviembre, cuando debiera ser desde el 29 de octubre hasta el 15. Le envían un sms y cuando contacta con le dicen que no hay ninguna reclamación en curso. En la factura siguiente, cobran 1,03 euros de más y no sabe a que corresponde. Considera que ha vulnerado sus derechos de consumidor y no envía en contrato en papel. Solicita nueva facturación, cobrando solo por la parte proporcional de la primera, devolución de lo cobrado de más y explicación del 1,03 euros de la factura siguiente y en papel.

La empresa mediante escrito de fecha 25 de marzo de 2019, señala que examinadas las facturas de noviembre y diciembre de 2018, comprueba que los cargos de las cuotas mensuales son correctos hasta la fecha de la baja y se realiza uso de las líneas. No disponen de la documentación solicitada por la usuaria indicando,asimismo, que se encuentra al corriente de pagos.

El Órgano 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 mediante escrito de fecha 29 de mayo de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita que la empresa le reintegre los importes de las dos facturas: 57,47 y 1,03 euros respectivamente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de junio de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión del solicitante debiendo **la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 41,26 euros**, correspondiente a la suma de la parte proporcional de la cuota de la factura emitida el 19 de noviembre de 2018- hasta el día 6 de noviembre- y el importe total de la factura emitida el 17 de diciembre de 2018.

La reclamante manifiesta que cursó la portabilidad de la línea móvil el día 29 de octubre y de la línea fija el 6 de noviembre de 2018, sin que esta circunstancia haya sido desvirtuada por la empresa.

Examinado el detalle de facturación de la operadora receptora, se comprueba que la instalación del servicio data de 7 de noviembre de 2018, y que se ha realizado consumo a partir de ese momento con la misma numeración.

Procede el abono del resto de los importes impugnados de la factura de 16 de noviembre de 2018.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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