



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01705.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de septiembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público 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 tras la portabilidad de los servicios a otro operador. Solicita que le envíen una factura que indique el periodo hasta el día de la baja y no el mes completo y con la tarifa que tiene en el móvil al separarse de la oferta convergente, la línea venía de una tarjeta prepago Ardilla y no una tarifa de 30€ al mes. Para el móvil una factura del 26 de junio de 2017 al 3 de julio de 2017, y para la línea fija y adsl del 26 de junio al 29 de junio de 2017. Adjunta escrito de alegaciones aportado por la empresa en la OMIC en el que manifiesta que la línea [REDACTED] se dio de baja el 3 de julio de 2017 por portabilidad y las facturas emitidas son correctas que se corresponden a las cuotas y consumos anteriores a la fecha de la baja y a la cuota último mes que no se prorratea independientemente de la fecha baja/portabilidad del servicio. La línea fija [REDACTED] cursó baja el 8 de septiembre de 2017, no teniendo constancia de haber recibido petición de baja anteriormente por parte del cliente. La empresa realizó un abono de 22,58 € correspondiente a la cuota tarifada en la factura de fecha 26 de julio de 2017 mediante transferencia bancaria. No obstante, en calidad de servicio se ha realizado un ajuste por importe de 8,22 € por la diferencia de cuota último mes de la factura de 26 de julio de 2017 de la línea móvil. Dicho ajuste se ha realizado en la factura de 26 de julio de 2017 de la línea fija, que se encuentra pendiente de pago, quedando un importe pendiente de pago de 57,75 € de las facturas de 26 de julio y 26 de agosto de la línea fija, de las cuotas y consumos anteriores al 8 de septiembre de 2017.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y aporta copia de la facturación de la empresa reclamada y de su nuevo operador.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones formuladas en la OMIC y manifiesta que queda un importe pendiente de pago de 24,50 € de la factura de 26 de julio de 2017, sobre la que formula reconvencción.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la facturación emitida tras la portabilidad de la línea, y el reclamante acredita mediante la facturación de su nuevo operador que le presta el servicio de línea fija con el mismo número desde el 29 de junio de 2017, y el servicio de la misma línea móvil desde el 4 de julio de 2017. En consecuencia, la empresa reclamada debe **anular las facturas de fecha 26 de julio, 26 de agosto y 26 de septiembre de 2017 correspondientes a la línea fija**. En relación con la línea móvil se considera correcta la factura de 26 de julio de 2017 rectificadora a la cantidad de 8,22 € habiendo prorrateado el importe de la cuota.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 24,50 € de la línea fija, que el reclamante no debe abonar.

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.

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.

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