



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02672.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de octubre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 lo siguiente: Es propietario de la línea fija desde los años 70. El día 26/11/2017 contrató con la reclamada la prestación de servicios telefónicos, móviles e internet. Le cobraron facturas con importes abusivos que, tras diversas reclamaciones, fueron devueltos a su cuenta. Con fecha 12/04/2018 le comentan que la línea fija ya no existe; reclama y le indican que la responsable de la baja de dicha línea es otra operadora (cuando él contrató con la reclamada). A 25/4/2018 no le han dado respuesta y su propiedad sigue sin tener número fijo. Solicita se devuelva su número; no quiere otro ya que hasta la fecha respondió a todos los pagos solicitado por la compañía.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 27/11/2017 se dió de alta el producto "Mi Fijo" con las numeraciones [REDACTED]. El 24/04/2018 comprobaron que la línea [REDACTED] quedó inoperativa tras haber sido dada de baja por el propietario de la numeración [REDACTED]. Se han realizado todos los intentos posibles para su recuperación pero debe ser [REDACTED] el que lo reactive para que el cliente pueda solicitar de nuevo la portabilidad. El cliente se encuentra al corriente de pago (a 28/05/2018).

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Fue la reclamada la que dió de baja, sin su consentimiento, el teléfono y ahora le amenazan con penalizarle por darse de baja (volvió a contratar con [REDACTED] el 12/04/2018, para recuperar el número). Han cargado en su banco 227,99 euros con los que no está conforme

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Devolvió la factura de fecha 23/05/2018, por importe de 227,99 euros, al no estar conforme con ella. No se niega a abonar el consumo pero no lo que la compañía factura; solicita además que no incluyan sus datos en ficheros de impagados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Solicitan reconvención de la deuda de 15,80 euros, impuestos incluidos, por la factura de fecha 21/06/2018.

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 por cuanto aunque en el contrato de servicios Mi Fijo, suscrito entre las partes con fecha 27/11/2017, consta la numeración fija 914301120, objeto de reclamación, dicha numeración no figura en ninguna de las facturas aportadas (desde la de fecha 21/12/2017 a la de fecha 23/06/2018, ambas inclusive), siendo el número [REDACTED] el que se refleja en ellas como "Mi fijo" por lo que surge una duda razonable sobre la efectividad de la portabilidad de la línea en cuestión cuando se contrató por lo que **la reclamada**, no habiéndose pronunciado al respecto **deberá:**

- **Anular** el importe de 15,80 euros, impuestos incluidos, sobre el que había solicitado reconvención, por la factura de fecha **23/06/2018** al no existir consumo reflejado en ella.
- **Anular el cargo de 87,67 euros**, exento de impuestos, que ha facturado por cambio de condiciones en tarifa en factura de fecha **23/05/2018** y que se había emitido por importe de 227,99 euros, impuestos incluidos. En consecuencia, el importe total a pagar por dicha factura, en la que hay consumo efectuado y cuotas pendientes del terminal que se adquirió a plazos, asciende a **140,32 euros, impuestos incluidos**, una vez efectuada la anulación acordada. Dicha factura deberá ser abonada por el reclamante en el caso de que no lo haya sido, situación que este Colegio Arbitral desconoce.
- **Realizar las gestiones oportunas** para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.

En cuanto a las manifestaciones efectuadas por la compañía en su alegaciones, referentes a que la línea fija quedó inoperativa en [REDACTED] el 24/04/2018, dicha fecha coincide con la que el reclamante manifiesta haber contratado con la otra operadora para recuperar su numeración por lo que es entendible la inoperatividad alegada.

La factura de fecha **23/04/2018**, por importe de 49,85 euros, impuestos incluidos **se considera correcta**, existiendo consumo efectuado en el periodo que en ella se factura.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 03 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL