



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03096.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de enero de 2019 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 factura de 1 de marzo de 2018 por importe de 147,14 euros por la incidencia en la portabilidad, no haber recibido ningún servicio y haber dejado las líneas incomunicadas durante un periodo superior a 15 días. Solicita la anulación de la factura.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio se activó el 17 de enero de 2018, hay constancia de una incidencia en el servicio de fibra/fijo, y se ha cursado la portabilidad antes de que se resolviera, incumpliendo el compromiso de permanencia de 12 meses por el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet, por lo que el cliente debe devolver la parte proporcional del descuento de 100 euros, tal y como consta en la condición particular incluida en el contrato, que adjunta. Las facturas de enero y febrero son correctas y se encuentran pendientes de pago, manteniendo la reclamante una deuda de 149,75 euros. En breve se recogerá el router, y si no se devolviera se cargará el importe de 100 euros en su cuenta bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 17 de enero es la fecha en la que el técnico fue al domicilio a cambiar el router, no siendo la fecha de portabilidad de la línea, el lunes 22 de enero envió un correo electrónico solicitando la cancelación de la portabilidad de todas las líneas, estando en plazo pues le dijeron que podía hacerlo hasta las 24 horas anteriores a la portabilidad que le informaron que sería el 24 de enero, además de haber ejercido el derecho de desistimiento previsto en la norma. Además hace unos meses recibió una llamada diciendo que irían a recoger el router, y nadie ha pasado a recogerlo.

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 alegando que no tiene que hacerse cargo de ninguna deuda. Solicitó la portabilidad el 15 de enero de 2018, pero la portabilidad no se hizo efectiv , que según le comunicó la empresa a través de un sms se realizaría el 24 de enero. El lunes 22 envió un correo electrónico (adjunta copia) solicitando la cancelación de la portabilidad de las líneas en plazo.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y adjunta copia del parte de instalación y de la grabación de la contratación donde se informa de la permanencia. El servicio se instaló el 17 de enero, posteriormente [REDACTED] solicita la portabilidad de la línea fija, por lo que cuando se solicita la cancelación ya no se puede realizar. El router se ha recogido el 25 de noviembre de 2018. Solicita reconvención sobre la deuda por importe de 149,75 euros.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que si bien está acreditado que el técnico acudió al domicilio y conectó el router el 17 de enero de 2018, hubo una incidencia y la portabilidad no se realizó en el plazo legalmente previsto desde la fecha de solicitud, se dejó la línea fija sin servicio y no se atendió la correspondiente reclamación, por lo que la parte reclamante solicitó la cancelación del proceso de portabilidad dentro del plazo establecido y sin que la empresa reclamada hubiera comenzado a prestarle el servicio. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las facturas de fecha 1 de febrero de 2018 y 1 de marzo de 2018 y la correspondiente deuda que suma un total de 149,75 €.

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. Previa 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 20 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.