



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03518.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de noviembre 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 que el 3 de noviembre de 2016 se tramitó la portabilidad de la línea fija y la móvil, siendo confirmada por carta, y en la portabilidad de la línea fija se cometió por la empresa reclamada el error de portar la línea [REDACTED] en lugar de su línea [REDACTED], de manera que su operador de origen le sigue facturando la línea fija y no le aplican la tarifa contratada, Plan Red M. La empresa le requiere el pago de las facturas par poder realizar la portabilidad y paga 209,34 euros y 127 euros, sin que hasta la fecha se haya realizado la portabilidad ni le hayan aportado las correspondiente facturas con el desglose. Le facturan cuando no tiene línea fija ni internet, y en la línea móvil sólo puede recibir llamadas. Solicita explicación de los hechos ocurridos, que se lleve a cabo la portabilidad, y la devolución de las facturas cobradas indebidamente. Reclama 2.000 euros por daños y perjuicios.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea móvil consta portada desde el 9 de octubre de 2016 con un funcionamiento correcto. Igualmente se activó un servicio de internet móvil asociado a la línea [REDACTED] con un funcionamiento también correcto. Ambos servicios se activaron sin compromiso de permanencia. Desde el mismo que la reclamante manifestó el error en el número de la línea fija portada se iniciaron los trámites para realizar la portabilidad del número correcto, pero no se pudo realizar debido a la devolución de todas las facturas. El 14 de junio se intentó informar de ello por teléfono a la reclamante que no colaboró. No obstante, en deferencia se ha realizado un abono en la cuenta cliente de 15,43 euros en concepto de cuota movilidad [REDACTED] en tu casa sin consumo de la factura de diciembre de 2016. Asimismo, se ha realizado un nuevo abono de 99,03 euros en la cuenta cliente rectificando la cuota [REDACTED] Internet en tu casa de las facturas de marzo, abril y mayo de 2017. Finalmente manifiesta que la reclamante adeuda 905,47 euros correspondiente a las facturas emitidas en diciembre de 2016, y de enero de 2017 a marzo de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que los abonos alegados por la empresa no solucionan ninguna de sus pretensiones, la empresa aumenta la cantidad que le reclama sin dar solución a su error. Solicita que le reintegren las cantidades indebidamente cobradas, anulen los importes de las facturas emitidas sin que le hayan prestado el servicio, y realicen la portabilidad de su línea.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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 se portó a la empresa reclamada porque se fue a vivir a la Sierra y necesitaba cobertura con un aparato y [REDACTED] era el único operador que no se lo cobraba. Como consecuencia de la incidencia y las reclamaciones ya no le envían las facturas ni le dejan descargar las facturas por tener deuda, sólo le envían sms indicando que tiene disponible la factura. Le cortaron la línea fija, en la móvil al principio no podía ni llamar ni recibir llamadas, reclamó que había pagado y se la reactivaron para poder recibir llamadas y tuvo que contratar una línea de prepago para poder llamar. Solicita que porten la línea fija o le indemnicen los daños y perjuicios, que consten los dos pagos que ha realizado que la empresa no reconoce, que anulen la deuda pendiente de pago por los daños y perjuicios causados, que activen la línea móvil que actualmente está suspendida y puede recibir llamadas y que le eliminen del registro de morosos.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar los servicios y tarifa contratada, las facturas emitidas, los abonos y rectificaciones ya realizados por la empresa reclamada, el consumo reflejado en las facturas, la incidencia en la no portabilidad de la línea fija por error de la empresa reclamada no resuelta y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que de los servicios contratados no se ha prestado el servicio de llamadas de la línea fija que estaba incluido en la tarifa contratada, la mala prestación del servicio de internet, y que constan acreditados dos pagos realizados por la parte reclamante por importe de 209,34€ y 127,06€. En consecuencia, se rectifica el importe pendiente de pago a la cantidad de 150€, la empresa reclamada deberá reactivar sin coste la línea móvil [REDACTED] si la línea fija [REDACTED] se encontrara disponible la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para activarla sin coste a nombre de la parte reclamante, y realizará asimismo las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida por la deuda de 905,45 €.

NO ENTRAR A CONOCER de la indemnización por daños y perjuicios personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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 ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

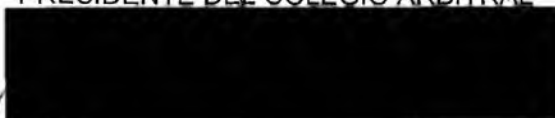
similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles 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 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, 21 de noviembre de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

