



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03729.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

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 no portaron la línea fija sino que dieron un alta nueva y no le entregaron los dos terminales gratuitos incluidos en la publicidad. Solicita recuperar su anterior línea, la entrega de los dos terminales Alcatel U5, y la devolución de las facturas pagadas al anterior operador al no haber hecho la portabilidad. Aporta contrato firmado, publicidad engañosa, contratos de la empresa sin su firma.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el acuerdo comercial alcanzado el 3 de febrero de 2018, que consistía en la activación del servicio fibra 300Mb asociado a la nueva numeración fija [REDACTED] y cuatro líneas móviles, sin incluir el envío de ningún terminal móvil, todo por un importe total de 104,08 euros. Adjunta copia de los contratos. No es posible recuperar la línea fija [REDACTED] al constar dada de baja en el operador de origen. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 y declara que en su contrato firmado en un stand consta la solicitud de portabilidad de su antigua línea, y que los contratos aportados por la empresa no tienen su firma y no tuvo conocimiento de ellos hasta que les fue remitidos en el procedimiento de arbitraje. Al detectar que su anterior operador seguía pasando recibos en su cuenta bancaria, contactó con el servicio de atención al cliente y es cuando le informaron que la línea no se había portado, siguió pagando para no perder el número, pero como la empresa reclamada no solucionaba el problema y el anterior operador seguía facturando decidió finalmente darle de baja para no seguir pagando. Solicita que eliminen el compromiso de permanencia, el abono de las facturas del otro operador (aporta copia) y la entrega de los dos terminales (aporta publicidad).

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la parte reclamante al haber acreditado mediante el contrato firmado y publicidad de la oferta comercial el incumplimiento del contrato por la empresa reclamada y la incidencia no resuelta por la no portabilidad de su línea fija habiendo tramitado la empresa el alta de una nueva línea sin su consentimiento. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los compromisos de permanencia asociados a los servicios, entregar a la parte reclamante dos terminales Alcatel U5 3G y abonarle 252,75 € como consecuencia la duplicidad de facturación que tuvo que soportar la parte reclamante sobre el mismo servicio.

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.

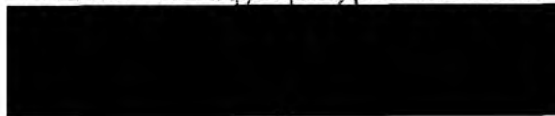
El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 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.

Madrid, 21 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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