



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 03780.4/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado [REDACTED]

En Madrid, a 16 de enero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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: Al hacer una portabilidad de [REDACTED] a [REDACTED] hubo un fallo provocando que la primera siguiera cobrando durante meses por no haberse realizado la portabilidad del número fijo. Tras múltiples llamadas [REDACTED] le da la razón y le pide la copia de las facturas que [REDACTED] le había cobrado, pero nunca se las han enviado.

Solicita recibir todas las facturas que ha pedido reiteradamente y urgentemente así como una compensación por todos los fallos después de haber devuelto los equipos hace seis meses.

La empresa mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2017 informa que anexa todas las facturas reclamadas pero no accede a la solicitud de indemnización realizada por el reclamante.

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.

El reclamante comparece a este acto de audiencia y manifiesta que comenzó los tratos comerciales con [REDACTED] pero Movistar seguía cobrando fijo y TV porque no le hizo la portabilidad.

La empresa reclamada en este expediente inicia una contraoferta pero no le interesa y devuelve los equipos en abril de 2017 y aún así le sigue cobrando los servicios citados (fijo, TV e internet). Solicitó las facturas y no recibió respuesta.

Pide que la empresa le reintegre 425,41 euros de los importes girados entre abril y agosto de 2016, confirmando que a fecha actual ya le han devuelto el dinero de los equipos y que ha descontado.



## Comunidad de Madrid

La empresa reclamada comparece a este acto de audiencia a través de su representante ratificando el contenido de las alegaciones efectuadas con anterioridad por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante ya que éste, manifiesta por escrito que, solicitó la portabilidad de todos sus servicios a otra Operadora y ésta segunda : (■■■■■■■■■■), no gestionó la correspondiente a la línea fija que venía utilizando.

La empresa reclamada manifiesta que no recibe esta solicitud de portabilidad y en consecuencia no está facultada para cursar la baja de su línea.

Del examen de la facturación emitida en esos periodos ( mayo a octubre de 2017) , no se aprecia irregularidad alguna.comprobándose que tras la portabilidad de la línea móvil, se modifica la tarifa aplicable, para el producto "fusión".

Manifiesta el usuario que a fecha actual le han reintegrado el importe correspondiente a la penalización por no devolución de equipos, constando acreditado en el expediente que la entrega y recepción de los mismos, se efectuó el 1 de abril de 2017.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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 ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 16 de enero de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL