



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04314.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

TELEFONO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 que el 20 de diciembre de 20 de diciembre de 2017 se porta a [REDACTED] la línea fija y móvil desde [REDACTED]. El 20 de febrero recibe una factura de [REDACTED] del fijo porque no se portó la línea fija. El 7 de marzo solicita la portabilidad de la línea fija por segunda vez y no se gestiona. En abril tiene que dar de baja la línea en [REDACTED] porque [REDACTED] no resuelve el problema y las facturas de [REDACTED] las sigue pagando. Solicita el abono de 108,70 euros de las tres últimas facturas de [REDACTED] que ha tenido que pagar porque [REDACTED] no tramitó en dos ocasiones la línea fija.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija [REDACTED] fue dada de alta en [REDACTED] por portabilidad receptora con fecha de ventana de cambio el 27 de diciembre de 2017. Para los trabajos técnicos del alta por portabilidad de la línea fija se realizó Boletín de Actuación en domicilio el 27 de diciembre, que adjunta. Para la línea fija [REDACTED] no consta petición de portabilidad receptora hacia [REDACTED]. En la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el número [REDACTED] pertenece a [REDACTED]. En cuanto a la solicitud de devolución de importes correspondientes a facturas de otra operadora está excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo (reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con [REDACTED] o con su canal de distribución.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no contrató el alta de una nueva línea sino la portabilidad de su línea fija en [REDACTED]. Como [REDACTED] dice que no puede abonar lo facturado por otra empresa, solicita que le devuelva lo facturado por [REDACTED] desde el 20 de diciembre de 2017 hasta el 22 de marzo que solicitó la baja de la línea, que suman 127,0944. [REDACTED] dice que portó una línea, que nunca estuvo dada de alta a su nombre.

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 aporta escrito en el que reitera su reclamación que consta por escrito en el expediente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones ya incorporado al expediente.

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 que la empresa reclamada no acredita la solicitud de portabilidad de la línea fija no reconocida por la parte reclamante que manifiesta que nunca ha sido de su titularidad. Como consecuencia de la incidencia la parte reclamante ha soportado indebidamente una doble facturación de dos operadores sobre el servicio de línea fija y adsl, y en consecuencia la empresa reclamada debe abonarle la cantidad de **100 euros**, teniendo en cuenta las fechas de alta y baja de las líneas y los servicios que incluyen las facturas.

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.

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, 04 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL