



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04398.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono asociado:

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 lo siguiente: En febrero de 2017 portó a otra compañía su línea fija, móvil y adsl. La operadora a la que porta, le asegura que dan de baja todas las líneas y que no existe penalización pero da de alta una nueva línea fija y no da de baja la que tenía. Desde febrero hasta septiembre de dicho año, se está produciendo una duplicidad de facturas por línea fija y adsl por las dos operadoras. Solicita el importe abonado a la reclamada desde febrero hasta la resolución del conflicto, cantidad de cuantifica en 409,89 euros, al día de la fecha de su solicitud de arbitraje (22/09/2017); la baja de todas las líneas y anulación de facturas pendientes.

La parte reclamada mediante escrito, de fecha 22/11/2017, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que la línea móvil figura portada a otra compañía con fecha 19/01/2017, no existiendo ninguna solicitud de baja ni de portabilidad de la línea fija 910701062. En noviembre de 2017 se intentó contactar con la cliente para saber si deseaba la baja/portabilidad y no fue posible localizarla, por lo que dicha línea continuaba activa, entendiéndose correctos los cargos emitidos hasta esa fecha. El importe pendiente de pago asciende a 178,77 euros, impuestos incluidos, cantidad sobre la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible, por la devolución de las facturas emitidas desde la de fecha 16/06 a 16/10/2017, ambas inclusive.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Entre otras, manifiesta que con fecha 3/01/2018 se procedió a la baja de la línea fija por los impagos generados. El importe pendiente de pago asciende a 238,85 euros, impuestos incluidos por la devolución de las facturas emitidas a partir de la de fecha 16/06/2017, inclusive, cantidad sobre la que solicitan se acuerde su pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 de la reclamante de reintegro del importe total de 321,14 euros, impuestos incluidos, abonado a la reclamada, por las facturas de fechas 16/02 (210,11 euros), 16/03 (20,99 euros), 16/04 (20,99 euros), 16/05 (21,92 euros) y 16/07/2017 (47,13 euros) en base a lo siguiente:

- En una portabilidad el cliente conserva la numeración de sus líneas de manera que cuando ésta se hace efectiva, se conecta el nuevo operador y, automáticamente, se desconecta en el anterior operador, siendo por ello, prácticamente imposible que por la misma línea facturen, el mismo periodo de tiempo dos operadoras a la vez.
- En el caso que nos ocupa, y por circunstancias que este Colegio Arbitral desconoce, el nuevo operador no hace efectiva la portabilidad de la línea 910701062, tal y como ha manifestado la reclamante, sino que asigna un número nuevo que ha implicado un doble servicio y que la parte aquí reclamada desconociera la decisión tomada por la reclamante de dejar de usar dicho servicio y que ha tenido a su disposición hasta su desconexión por lo que no procede el reintegro pretendido por las facturas mencionadas.

Todo ello sin perjuicio de que pueda reclamar contra la operadora a la que solicitó la portabilidad

Asimismo, por los descuentos aplicados (por suspensión temporal del servicio), en las facturas emitidas desde la de fecha 16/03/2017 y por la falta de pago de las facturas emitidas desde la de 16/06/2017, no se entiende que la compañía no contactara con la reclamante en algún momento, no hubiera desconectado antes el servicio objeto de controversia y siguiera emitiendo facturas, por lo que, en justa equidad, este Colegio Arbitral **DESESTIMA** la reconvencción **formulada por la reclamada**, debiendo, en consecuencia, al no figurar consumo realizado, **anular, a excepción de la factura fecha 16/07/2017** que fue abonada por la reclamante, **la facturación emitida a partir de la factura de fecha 16/06/2017**, inclusive, y no reclamar importe alguno a Dña. Lamiae por ellas.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL