



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04399.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO: D^a** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó en febrero la portabilidad con el mismo de número de teléfono de línea fija y móvil. [REDACTED] portó la línea móvil y le asegura que le da de baja todas las líneas de [REDACTED] y no existe ningún tipo de penalización, y en lugar de hacer la portabilidad de la línea fija tramita un alta nueva sin dar de baja las líneas de su operador, en consecuencia se está produciendo una duplicidad de facturación. Solicita el abono de todas las facturas de su operador de origen desde la portabilidad a [REDACTED] (febrero de 2017, la baja de todas las líneas de su operador de origen y la anulación de las facturas pendientes. Reclama la cantidad de 409,89 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que solicitó el 14 de enero de 2017 la portabilidad de la línea móvil con una tarifa [REDACTED] One Adsl móvil M. En la activación realizada no consta solicitud de portabilidad del número fijo reclamado. Asimismo informa que desde la empresa no es posible ofertar o dar de baja servicios de un cliente a nombre de otro operador. Finalmente formula reconvencción sobre la deuda por importe de 96,93 euros correspondiente a las facturas de 22 de agosto y 22 de septiembre de 2017. Aporta dos grabaciones de la contratación.

El Órgano 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 no aporta escrito de alegaciones.

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que si bien la empresa reclamada alega que no recibió la solicitud de portabilidad de la línea fija, no aporta la grabación de la contratación de una nueva línea fija, por lo que no justifica la activación de la nueva numeración habiendo causado una doble facturación por dos operadores desde febrero de 2017 al no haberse gestionado e informado correctamente la portabilidad/alta/baja de la línea fija con desconocimiento de la parte reclamante y de su operador de origen. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **111,03 €** que pagó por las facturas de marzo, abril,



Comunidad de Madrid

mayo y julio de 2017 (acreditado en el expediente). No corresponde el abono de la factura emitida en febrero de 2017 al no constar acreditada la fecha de activación de la nueva línea fija, y porque la empresa reclamada no es responsable de las cuotas mensuales pendientes del dispositivo Alcatel, ni de las penalizaciones por incumplimiento de los compromisos de permanencia asociados a la línea móvil que tuviera la parte reclamante con su operador de origen, ni constar ningún documento que acredite que la empresa reclamada asumiera el coste de la penalización, cargo que se hubiera generado igualmente si se hubiera tramitado la portabilidad de la línea fija.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 96,93 euros correspondiente a las facturas de 22 de agosto y 22 de septiembre de 2017, debiendo abonar la parte reclamante **56,93 €** al considerar que son correctas, salvo los dos cargos de la factura de 22 de septiembre de 2017 por retraso en pago, que son anulados al considerar la incidencia en la duplicidad de cargos en la cuenta bancaria de la parte reclamante.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.