



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04605.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: el 26 de diciembre de 2016 hizo portabilidad a de la línea fija y móvil (el anterior proveedor era). Empezó a utilizar y pagó los servicios de telefonía móvil y fija (los tres primeros meses con reducción del 50% según su oferta contratada). le sigue pasando sus facturas por un servicio mensual que ya no utiliza, pues se ha cambiado a con fecha 26 de diciembre de 2017 y le amenazan con incluirle en una base de datos Asnef como deudor de 343,29 €. Por ello, reclama a ambas compañías y le reconocen que ha debido ser un error y la línea fija la tienen duplicada (que no sabe si es posible) Un arbitraje para solucionar los injustos 343,39 € que le reclaman, pagar si debe algo, llegar a un acuerdo y que le retiren como deudor de Asnef.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el reclamante activó el servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50 más llamadas y línea Núm. en fecha 03.10.2015, asociado a los número . Al momento del alta del servicio con otro operador es necesario que el titular del servicio se comunique con por alguna de las vías establecidas para solicitar la baja administrativa del servicio y rescindir el contrato, de acuerdo con las condiciones del contrato. Con fecha 26.12.2016 fue tramitada la baja en de la línea móvil tras ser atendida la petición de portabilidad del cliente a otra compañía. No consta en fecha de solicitud de baja anterior al 03.03.2017, cuando el abonado tramitó la portabilidad de la línea a otro operador, por lo que considera desestimar la reclamación. No obstante, por deferencia comercial procedió en fecha 21.09.2017, a realizar un ajuste de 139,90 € (exentos impuestos), correspondientes al a factura de 22.04.2017, en relación a los cargos aplicados por no devolución de equipos., por lo que queda pendiente de pago 203,39 €, correspondiente a las facturas de 22.01.2017, 22.02.2017 y 22.03.2017. Se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en que hubiera sido incluido.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de fecha 28 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que son ambas compañías las que tienen que acordar sus pagos internamente, sin embargo dado que son la misma compañía [REDACTED] les resultara fácil comprobar el uso de internet y la línea fija sin internet cobrarle el mismo servicio dos veces, prueba de ello son las dos facturas que aporta pagadas a [REDACTED], es inconcebible que dos compañías que curiosamente con las misma, [REDACTED] quieren cobrar doblemente un servicio, y además perjudiquen a su persona, al incorporarle en una base de morosos, que le ha impedido acceder durante tiempo a ningún tipo de financiación bancaria. Por ello solicita una indemnización por daños y perjuicios de 3.000 €, por introducirle en el fichero nacional de impagados Asnez-Equifax contraria a la ley y que se rectifique la cantidad de la factura emitida por [REDACTED] contemplando exclusivamente los gastos derivados del servicio prestado hasta el 27.12.2016 como debía haber realizado desde un principio y que dicha cantidad sea condonada por los agravios comparativos.

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 presenta escrito de fecha 2 de abril de 2018, en el que amplía la documentación a presentar al arbitraje solicitado.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 13 de marzo de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 23 de noviembre de 2017.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que comprobada la facturación emitida, se comprueba que la misma es correcta, toda vez que la emitida por [REDACTED] en sus facturas de fechas 23 de enero, 23 de febrero y 23 de marzo de 2017, corresponde a la línea fija [REDACTED] cuya portabilidad se produjo el 3 de marzo de 2017, sin que consta baja alguna de la referida línea, con fecha anterior, y siendo así que en la factura de 23 de enero, correspondiente al periodo comprendido entre el 22 de diciembre de 2016 y 21 de enero de 2017, constan recogidos consumos de la línea móvil [REDACTED] hasta el 25 de diciembre de 2017, cuando dicha línea se portó el 26 de diciembre de 2017, y los recibos bancarios así como la factura de [REDACTED], de 1 de abril de 2017, corresponden a la línea móvil [REDACTED] cuya baja en [REDACTED] se tramitó el 26 de diciembre de 2017, tras ser atendida la petición de portabilidad. Por otra parte, no procede entrar a conocer sobre la indemnización por daños y perjuicios planteada, al no ser esta materia de arbitraje de consumo, al encontrarse dentro de las limitaciones que figuran recogida en la oferta de adhesión al sistema arbitral de consumo, firmada entre la reclamante y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3.c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al comprobar el órgano arbitral que la continuación de las actuaciones resulta imposible en este sentido, queda expedita la vía judicial. No obstante, hay que tener presente que, según las propias manifestaciones de la reclamada, los datos personal



Comunidad de Madrid

dados de alta en los archivos patrimoniales de solvencia económica, han sido dados de baja.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

