



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04704.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de enero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El pasado día 4 de mayo contrata portabilidad de [REDACTED] por una oferta telefónica, comprometiéndose a entregar el día 7 las tarjetas y terminales para después hacer la portabilidad. La dejan una semana sin comunicación, excepto la de la línea 6107...y ha estado mas de dos meses sin servicio aunque le cobran el mismo, Interpone numerosas reclamaciones y ante la falta de solución decide hacer una retroportabilidad y portabilidad negándose [REDACTED] Solicita la línea 6107...operativa para portarla a [REDACTED] y devolución del importe de las facturas, y si no es en su totalidad, por los servicios cargados y no prestados- servicios de envíos no realizados- , que no se realice cargo alguno por permanencia.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2018 que el servicio de la línea 6107... ya está portado a otra compañía , tal y como el reclamante solicita en su escrito.

Asimismo realizan un abono por importe de 150 euros en concepto de cargo por instalación de fibra, que el reclamante ha recibido en la cuenta donde tenía domiciliado sus pagos con [REDACTED] el día 21 de agosto de 2018.

El reclamante mediante escrito de fecha 23 de octubre de 2018 muestra su disconformidad con la respuesta de la empresa porque el la línea y número reclamado no está portado, y él no ha solicitado la baja de esta línea.

Solo le han devuelto la cantidad de 150 euros que se corresponde con el cargo de la permanencia .

Solicita que le devuelvan el importe de las facturas pagadas y que se cuantifique el coste del perjuicio que le está ocasionando y que le indemnicen por no usar la línea.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad de 28,91 euros** para compensar la facturación de una serie de servicios que no se han prestado.

Se establece en equidad un 20% sobre el total de las dos facturas que el reclamante incorpora al expediente, que suman en total la cantidad de (144, 54). No procede la devolución de la totalidad al comprobarse que las líneas que aparecen detalladas en dichas facturas, presentan consumo.

NO SE ENTRA A CONOCER, respecto de la solicitud que formula el reclamante, relativa a que le vuelvan a dar la línea (portabilidad) 6107..., al carecer este Órgano Arbitral de competencia en esta materia, desconociéndose en poder de quién se encuentra la misma. Pudiendo en este caso dirigir, si lo estima conveniente, su solicitud ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

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.



Comunidad de Madrid

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.

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