



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04726.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó la portabilidad a [REDACTED] y no la hicieron bien y le han estado cobrando las dos empresas. Solicita la anulación de las facturas que le reclaman. Aporta facturas de junio, julio y agosto de 2017.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en el momento del alta de una línea con una nueva numeración con otro operador, es necesario que el titular del servicio se comuniquen con [REDACTED] para solicitar la baja administrativa. Confirma que no consta fecha de solicitud de baja para la línea fija antes del 4 de septiembre de 2017, cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente, solicitando la baja del servicio. Adjunta copia de la comunicación enviada al reclamante. En consecuencia, los cargos emitidos son correctos y formula reconversión sobre la deuda por importe de 157,31 euros de las facturas de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2017.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque lo que solicita es la empresa [REDACTED] es la que se tiene que hacer cargo de las facturas, puesto que solicitó la portabilidad de todo, y cuando vio que le habían cambiado el número de teléfono fijo les llamó y le dijeron que era un error de su departamento, y le han mandado facturas las dos empresas.

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 aporta escrito alegando que [REDACTED] se ponga en contacto con [REDACTED] que fue quien hizo mal la portabilidad, aunque hay facturas pendientes de [REDACTED] porque le facturaban las dos empresas, y con [REDACTED] por no tener servicio de la línea móvil durante todo el verano.

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

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 de acuerdo con las condiciones generales de contratación la empresa

Comunidad de Madrid

reclamada ante el retraso en el pago de las facturas por un tiempo superior a tres meses debió realizar las gestiones necesarias para la interrupción definitiva del servicio y resolución del contrato. En consecuencia la empresa reclamada debe anular las facturas de 2 de septiembre y 2 de octubre de 2017, que no reflejan consumo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante **130,49 euros** correspondiente a las facturas de 2 de junio, 2 de julio y 2 de agosto de 2017, que son correctas al no haber recibido la empresa reclamada solicitud de portabilidad ni de baja de la línea fija con fecha anterior a su emisión, sin perjuicio de que la parte reclamante pueda ejercer las acciones que considere oportunas contra la empresa que según manifiesta causó la incidencia al no tramitar la portabilidad de la línea fija.

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.