



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04861.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 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 que: con fecha 25 de julio de 2017 hizo la portabilidad de un pack de telefonía fija "móvil" para fibra óptica, haciendo la devolución del router en la oficina física de [REDACTED] en galapagar, siendo su sorpresa que recibió una factura de [REDACTED] a pesar de estar recibiendo servicio por parte de [REDACTED] y pagando por este servicio. La factura la recibió en septiembre. Ha llamado a [REDACTED] para reclamar y no le dan una explicación ni solución a lo reclamado. Por ello, solicita a [REDACTED] explicación de esta situación y que anulen la factura mencionada y cancelen sus datos de cualquier fichero de morosos en que se hubiera incluido, así como de su base de datos.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 5 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que han comprobado que los equipos asociados a la línea [REDACTED] fueron entregados el 17.08.2017, pero no se solicitó la baja de los servicios. De la documentación adjuntada por el cliente, se observa que no se realizó portabilidad de la línea [REDACTED] sino que hizo alta de línea nueva con la otra operadora, asignándole un nuevo número, no existiendo por tanto incidencia alguna en los importes facturados por [REDACTED]. No obstante, en atención a la reclamante, se han cursado las instrucciones oportunas para tramitar la baja de los servicios con efectividad de 17.08.2017. Una vez cumplimentada en sistema, se regularizarán de forma automática las cuotas cobradas desde la fecha de la baja, compensando las facturas que pudiera tener pendientes en el momento de la emisión.

La reclamante presenta escrito de fecha 26 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que en relación a la respuesta de [REDACTED] no está de acuerdo con lo que alegan dado que se hizo la portabilidad con [REDACTED] y no alta nueva, por lo tanto, solicita se tenga en cuenta la fecha de la portabilidad de 25.07.2017, y [REDACTED] cancele todas las facturas a partir de esa fecha. Solicita también que se cancelen sus datos de



Comunidad de Madrid

cualquier fichero de morosos que se hubieran incluido y de su base de datos de clientes.

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.

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que al acreditar que efectivamente el 25 de julio de 2017 la línea [REDACTED] fue portada a la operadora de telefonía Vodafone, siendo suscrito entre la partes contrato de servicio de comunicaciones a través de fibra óptica particulares, **procede que a partir de esa fecha queden anuladas cuantas facturas haya emitido Movistar, por un servicio que a partir de esa fecha ya no fue facilitado por la misma.**

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.

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.

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

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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

