



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04873.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: El 12/08/2017 solicitó portabilidad y a la fecha de su solicitud de arbitraje (2/10) no había realizado la portabilidad, de tal forma que la línea fija está con su anterior operadora e internet con la reclamada. Está pagando 73,98 euros a la reclamada y 30,73 euros a la otra operadora. Solicita, por incumplimiento de contrato, se le reintegre la factura que le han cobrado (73,98 euros), que se hagan cargo de la factura de la otra operadora (30,73 euros) y que den de baja los servicios que contrató sin abonar penalización alguna puesto que han sido ellos los que no han cumplido en plazo y forma con la portabilidad contratada.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha 18/12/2017, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el 18/08/2017 solicitó la activación del paquete Fibra 120Mb asociado al fijo [REDACTED] que se activó el día 22 del mismo mes. No tienen constancia de que se solicitara algún servicio móvil asociado. Con fecha 3/12/2017 se tramitó la baja, sin ningún cargo adicional.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. El número de línea fija no es el que tenía contratado con su anterior operadora y el que solicitó portar [REDACTED]. Le han cobrado 104,60 en factura que aparecen 3 llamadas que no ha realizado puesto que no tenía línea con ellos. Solicita se le reintegre todo el importe desde la alta hasta el día de la baja

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral mediante escritos, incluidos en expediente, y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que sólo tiene dos facturas porque no le han llegado el resto. Solicita le reintegren todo lo que ha abonado a la reclamada: 73,98 euros (29/09), 36,99 euros (31/10), 36,99 euros (30/11) y 126,57 euros (29/12/2017) más 83,47 euros que ha tenido que abonar a la otra operadora.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado, por el contrato aportado, que se solicitó portabilidad para la línea [REDACTED] y no se efectuó, sino que la compañía, por motivos que se desconocen y que no ha aclarado, procedió a dar de alta una línea fija nueva la nº [REDACTED] tal y como figura en sus alegaciones presentadas y en las facturas aportadas. Por ello **la reclamada deberá:**

- **Anular toda la facturación** que haya emitido a la reclamante por la línea [REDACTED] e internet.
- **Reintegrar a la reclamante todo el importe que ésta haya abonado a la compañía**, que al 29/12/2017, asciende a **DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO EUROS CON CINCUENTA Y TRES CÉNTIMOS** (274,53 euros), impuestos incluidos, tal y como manifiesta Dña. Josefa y así acredita con la aportación de los pagos realizados. Si se hubiera producido un pago posterior a la fecha indicada por parte de la reclamante, deberá ser reintegrado también.
- **Reintegrar a la reclamante el importe de 30,73 euros**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 12/09/2017 aportada y que ésta abonó a su anterior operadora.
- Habiendo manifestado que la baja se tramitó el 3/12/2017, **no facturar** importe alguno por posibles compromisos adquiridos, instalación fibra y dispositivos proporcionados.
- **Retirar**, previo aviso, del domicilio de la reclamante el dispositivo que hubiere proporcionado (router..).

Asimismo, **la reclamante deberá** poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada el/los dispositivos que ésta hubiere proporcionado.

No habiendo sido aportadas el resto de facturas emitidas por la anterior operadora **no procede** el reintegro pretendido por ellas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

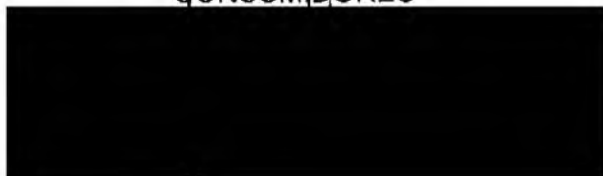
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

