

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04996.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de noviembre 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: en una portabilidad a [REDACTED] solo portan fibra y línea fija, pero los móviles, no. Como les piden realizar un contrato nuevo y les dan un precio distinto al de la primera vez, no realizan la portabilidad, y después de portar a [REDACTED] permanecen sin fijo y fibra dos semanas. Después [REDACTED] pasa un recibo por 107,23 euros cuando ni siquiera se les ha enviado copia del contrato y al prestar su consentimiento en la grabación de voz, solo autoriza al contrato ligado al de [REDACTED] que nunca llegó a ser efectivo.

Solicita que la factura de enero de [REDACTED] se realice de forma correcta y que [REDACTED] deje de reclamar 107,23 euros retirando sus datos del fichero Asnef siendo compensado por la suspensión de la fibra y fijo y malestar ocasionado.

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 comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, informando que la situación no se ha solucionado.

En cuanto a la reclamación a [REDACTED], no ha podido ser atendido desde atención al cliente como usuario, ni le han enviado factura alguna. Solo ha conocido a través de la Junta Arbitral los conceptos por los que le requieren 107,23 euros, sin embargo no conoce la factura de 18,39 euros, la cual abonó pensando que era por los 14 días de alta.

Comunidad de Madrid

La factura emitida en enero de 2019, se corresponde a un consumo de diciembre de 2018, en el que no estaba dado de alta. Exige la anulación de su reclamación de 107,23 euros y la devolución de los 18,39 euros que abonó, aunque cesó la relación dentro de los quince días y al ser consciente que no se cursó la portabilidad. También que se retiren sus datos de Asnef.

En cuanto a la reclamación hacia [REDACTED] cree necesaria una compensación económica debido al tiempo que el operador la mantuvo sin el servicio, desde el 28 de enero al 7 de febrero. Pide 45,34 euros correspondiente a una mensualidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación presentando en fecha 19 de julio de 2019 dos escritos en relación con este expediente, por que señalan en primer lugar, que la línea fija 91814... se dio de alta a través de [REDACTED] el 15/01/19 y solicitó la baja el día 7 de febrero de 2019, estando fuera de plazo de desistimiento por lo que se genera cargo por baja anticipada. Solicitan reconvención por importe total de 107,23 euros.

En segundo lugar, [REDACTED] explica que factura al cliente hasta el día 15 de enero de 2019, que es la fecha en la que porta a [REDACTED] siendo la baja de la fibra el día 23 de enero de 2019 y que vuelve a pedir el servicio de fibra a [REDACTED] finalizándose el proceso el día 7 de febrero de 2019.

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 de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvención de la empresa, debiendo la compañía [REDACTED] reintegrarle la cantidad total 45,34 euros solicitada como compensación por la demora en la gestión de portabilidad de la línea fija, ya que la empresa admite por escrito que el cliente la solicita el día 1 de febrero de 2019 y no se hace efectiva hasta el día 7 de ese mes, y por lo tanto se superan los plazos previstos en la normativa con carácter general para este tipo de actuación.

La compañía – [REDACTED] debe anular los cargos de factura emitida el día 22 de febrero de 2019, **a excepción de** la parte proporcional de la cuota y consumos hasta el día 6 de febrero de 2019 (**27,22 euros que debe ser abonada por la reclamante**) ya que queda acreditado que hasta ese día estuvo activa la línea fija e internet.

Se debe anular el cargo correspondiente a “*recargo por baja anticipada*” ya que la empresa no justifica la suscripción de dicho compromiso ni que la usuaria haya prestado su consentimiento. No se aporta el detalle de condiciones y/o contenido de las grabaciones telefónicas.

No procede la devolución de la cantidad solicitada (18,39 euros) ya que corresponde con parte del periodo en que la línea y servicios estuvieron en situación de alta – del 10/21 de enero de 2019-. La factura emitida el 22/02/19 comprende del 21 enero al 20 febrero de 2019, aunque como se ha referido anteriormente solo debe abonarse hasta el 6 de ese

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

mes.

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.

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.