

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05064.0 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 2 de marzo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 28 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de enero de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 6 de febrero de 2018, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el retraso en la portabilidad del servicio fijo (teléfono, TV y fibra) de [REDACTED] teniendo que pagar en paralelo a dos compañías y encima más caro por la no aplicación de los planes o del pack al completo en ninguna de ellas. Solicita el reintegro de 58€ por los dos recibos abonados a [REDACTED] de los móviles (18,30+18,80) y el mayor coste del servicio fijo pagado al otro operador (21€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, la línea [REDACTED] estuvo activada del 25/09/17 al 03/11/17 y la línea [REDACTED] del 21/09/17 al 26/10/17. Que ello no obstante ha realizado dos abonos que suman 37,10€, importe correspondiente a las dos facturas emitidas en octubre y noviembre de 2017.

Estando prevista la **audiencia escrita para el 2 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto la operadora aquí reclamada ha aceptado anular las dos facturas emitidas el 01/10/17 de 18,30€ y el 01/11/17 de 18,80€, a pesar de tener ambas un consumo realizado, habiendo reintegrado al día de la fecha en la CC de la reclamante su importe (17,27€ el 12/12/17 y 19,83€ el 16/01/18).

NO ENTRANDO A CONOCER de la reclamación relativa a la facturación emitida en paralelo por [REDACTED] por cuanto de la facturación aportada se concluye que cada operador ha venido facturando correctamente el servicio prestado. Pero, no siendo parte en el presente expediente la otra operadora [REDACTED] y careciendo este Árbitro de competencias en materia de portabilidades, se deja expedita la vía para que la reclamante acuda a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

Informar a la reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante ([REDACTED]) y la receptora ([REDACTED]), siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, existiendo una serie de requisitos para que la portabilidad se lleve a cabo, sin los cuales el operador donante puede negarse a ceder su numeración al nuevo operador, desconociéndose en el presente caso qué ha podido suceder.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por

extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]

[Redacted vertical area]