



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05292.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

TELEFONO:

En Madrid, a 24 de abril 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 de su línea móvil y la contratación de una línea fija con la tarifa Combinada Morada 20, y dieron de alta una línea móvil nueva, lo que le ha supuesto tener que pagar las facturas que continuó emitiendo su operador de origen. Solicita la baja de la línea móvil nueva y la portabilidad de su línea, y si no se pudiera entonces solicita la baja del contrato, la devolución del dinero que le han cobrado por un servicio no prestado de la línea móvil desde el 1 de septiembre de 2017. Reclama la cantidad de 258,2 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante y queda incorporado al expediente.

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 reclamando 252,19 euros correspondiente a las facturas de septiembre a diciembre de su operador de origen por importe de 22,75 euros cada una, 25,20 euros del primer pago a [REDACTED], 135,19 euros de pagos atrasados a [REDACTED] de las facturas hasta que tramitó la baja a finales de diciembre de 2017 cuando la empresa le dio de baja. Nunca le enviaron facturas ni electrónica ni en papel, solo tiene los movimientos en sus cuentas.. Finalmente solicita una indemnización de 252 euros más otros 250 euros por los daños morales y el tiempo que le han hecho perder intentando darle de baja, que no se consiguió hasta pasados tres meses y pagando las facturas atrasadas.

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

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 del reclamante al considerar la incidencia en la solicitud de portabilidad de



Comunidad de Madrid

la línea móvil, habiéndose tramitado por la empresa reclamada el alta de una nueva línea móvil, el tiempo transcurrido sin que fuera solucionada, y que la empresa reclamada no aporta la facturación emitida. En consecuencia, si siguiera activo alguno de los servicios contratados, la empresa reclamada contactará con el reclamante para tramitar si así lo solicita, la baja/portabilidad/cambio de tarifa, de los servicios sin coste ni penalización. La empresa reembolsará al reclamante la cantidad de **160,39 euros**, abonada y acreditada por el reclamante. No procede el abono de las facturas emitidas por su otro operador por la línea móvil puesto que en las mismas consta consumo, y con el reembolso realizado por la empresa se rectifica la doble facturación.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.