



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05295.4/2017

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: el 15 de junio de 2017 pasó por las instalaciones que [REDACTED] tiene en el [REDACTED]. Tras una reunión con el comercial decidió traspasar a dicha compañía los números de teléfono [REDACTED] y [REDACTED].

A la finalización de la reunión se le cobraron 50 € en concepto de reserva. A los pocos días recibió una llamada de [REDACTED] en la que le informaban que la línea [REDACTED] causaba baja en su empresa, pero que los otros dos números [REDACTED], no se lo concedían por defectos de tramitación que eran imputables a [REDACTED]. Habló con la persona que le atendió y volvieron a realizar la solicitud de portabilidad, pero los datos aportados eran erróneos. Pasadas cuatro semanas y tras ver que [REDACTED] no solucionaba esto, decidió mantenerse con [REDACTED] y recuperar la línea fija que en su momento se pudo cambiar. La fecha fue el 13 de julio de 2017. Por ello, solicita la devolución de las cantidades correspondientes a las siguientes facturas: 171D17316736, mes de agosto, de 01.09.2017, por importe de 33 €, por estar fuera del plazo contratado; 171D19286155, de septiembre, de 01.10.2017, por 88 €, porque considera que no recibió el servicio ofrecido. (total, 121,00 €).

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 13 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que han comprobado que el servicio fijo se activó el 21 de junio de 2017. Tienen constancia de una incidencia en el servicio móvil, que cursó problemas en la tramitación de la portabilidad por causas ajenas a [REDACTED]. Se comprueba que con la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 € (impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija u acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a Internet, al cliente corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, tal y como consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico. En breve recogerá el router al cliente. Respecto a la factura de agosto de 2017, realizan la devolución de 33 €, que recibirá en su cuenta bancaria.



Comunidad de Madrid

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que teniendo presente que la decisión de portarse se produjo el 15 de junio, que esta portabilidad estaba condicionada a las tres líneas de las que es titular el reclamante, esto es: la fija, [REDACTED]; y las dos móviles, [REDACTED] que tan sólo pudo portarse la fija, desconociéndose el motivo exacto de la imposibilidad de portar las dos líneas móviles, que, en definitiva, no pudieron completar el proceso de portabilidad, que con carácter inmediato al conocimiento de este hecho, el 13 de julio el reclamante decidió mantener las líneas en su operadora anterior, [REDACTED], recuperando la línea fija, que a mayor abundamiento, en las facturas emitidas por [REDACTED] el 1 de septiembre y el 1 de octubre de 2017, no se aprecian consumos, y que además, la propia reclamada decidió devolver el importe de la factura de septiembre, por importe de 33 €, **procede igualmente, que la entidad reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 88 €, correspondiente a la factura 171D19286155, emitida el 01.10.2017**, toda vez que, en realidad, al reclamante no le fue prestado el servicio ofrecido en su totalidad. Por su parte, la reclamada debe recoger el router que obra en poder del reclamante, previo aviso al mismo, de la hora, fecha y lugar en que debe producirse la entrega de este aparato, con la particularidad de que si la reclamada no recoge el router en el período de ejecución del laudo, quedará en poder del reclamante, quien podrá darle el destino que considere oportuno. Además, en el supuesto de que no se haya verificado la devolución del importe de 33 € en la cuenta bancaria del reclamante, la reclamada deberá proceder de inmediato a ingresar en esa cuenta, tal cantidad.

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.



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

