

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05899.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 30 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en el mes de mayo hicieron portabilidad con [REDACTED] siguen cobrando recibos hasta el mes de agosto y le gustaría que se devolvieran todas las facturas cobradas de más desde que se ejecutó la portabilidad a [REDACTED] También le han estado facturando otro número fijo sin saberlo.

Solicita devolución de facturas.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 29 de enero de 2018 informando que consta que la fecha de baja para el servicio relacionado con el número [REDACTED] el 10 de agosto de 2017, no teniendo constancia de la solicitud de portabilidad al respecto. Consideran correctos los importes facturados.

Formulan reconvencción sobre las facturas pendientes de abono de junio y julio de 2017 por importe de 324,75 euros, sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de pagos posteriores.

La parte reclamante no compareció a la audiencia ni presentó escrito de alegaciones para este acto, **aunque sí, incorporó en fecha 6 de marzo de 2018**, copias de las primera hoja de las facturas emitidas en mayo, junio y julio de 2017 por Vodafone y copia de una serie de movimientos bancarios



Comunidad de Madrid

La parte reclamada compareció a través de su representante a este Acto de Audiencia ratificando el contenido de las presentadas con anterioridad por escrito.

Señala que hay dos líneas móviles: la que comienza por "639" y la móvil que comienza por "620" que está asociada a la línea fija.

En fecha 24 de mayo de 2017 se recibe la baja de la línea móvil "620..." así como de la que comienza por "639" y ninguna petición de portabilidad respecto de la línea fija hasta el 27 de julio de 2017, cerrándose la pantalla del cambio de compañía con fecha 28 de julio de 2017.

Cuando se pide la baja de la línea móvil "639..." y se da de baja el plan de facturación y se comienza a facturar individualmente la línea fija, la fibra y el servicio TV.

La empresa ha facturado los servicios hasta el momento que se ha cursado la baja definitiva por el reclamante/ operadora que se encarga de la gestión, no considerándose responsable del abono cantidades pagadas a otra Operadora [REDACTED] que son reclamadas por el solicitante.

Modifica en el presente Acto de Audiencia el importe total por el que formula **reconvención, que asciende a 455,23 euros** correspondientes a las facturas emitidas el 4 de junio, 1 de julio y 4 de julio de 2017 y sobre las que solicita se pronuncie el usuario porque solicita su abono.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.
- 3.- Estudio de la Resolución de Suspensión.

En esa Resolución de Suspensión, el Colegio Arbitral acordó: **SUSPENDER LA EMISIÓN del Laudo** ampliando el plazo para dictarlo y para trasladar a la reclamante la modificación de la pretensión de la reclamada y **REQUERIR al reclamante para que:**

- 1.- Que se pronunciase sobre la reconvención que solicita la empresa, para lo cual, se ajuntaban a la presente Resolución la copia de las facturas emitidas el 4 de junio, 1 de julio y 4 de julio de 2017 respectivamente por importe total de 455,23 euros.
- 2.- Aportase documento de portabilidad firmado con la empresa [REDACTED]
- 3.- Cuantificase de forma exacta y concreta la cantidad que reclama.
- 4.- Aportase copia completa (totalidad de las hojas) de las facturas que reclama.



Transcurrido el plazo acordado para el cumplimiento de lo requerido, sin que conste en el expediente información solicitada, el Colegio Arbitral, previa deliberación, 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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante y **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción solicitada por la empresa, debiendo el solicitante **abonar en total la cantidad de 253,53 euros**, de las facturas pendientes de abono emitidas el 4 de junio, 1 de julio y 4 de julio de 2017, quedando desde ese momento al corriente de pagos con la entidad reclamada.

Examinado el detalle de esa facturación, se comprueba que incluyen "conceptos línea fuera base imponible" y "penalización por permanencia" sobre los que la empresa no aporta información, desconociéndose la naturaleza y alcance de los mismos, por lo que procede su anulación.

El reclamante no ha aportado documentación en relación a la portabilidad efectuada a Vodafone, por lo que se considera que la empresa reclamada siguió prestando el servicio de telefonía fija hasta que tuvo constancia de la pantalla de cierre de ésta (28 de julio de 2017). El reclamante no ha desvirtuado dicha manifestación.

No entramos a conocer de las cantidades y conceptos que haya cobrado otra Operadora (Vodafone) al reclamante, al no ser parte en el presente procedimiento, sin perjuicio que pueda ejercitar en este sentido cuántas acciones estime convenientes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 30 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL