



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06000.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida. Con fecha 7/09/2017 cambió de operadora. Portó la línea móvil y dió de baja la fija, entregando en ese momento los equipos de conexión en el distribuidor oficial, donde le pidieron el número nuevo de línea fija, por lo que no pudo acceder ya a ningún servicio fijo de la reclamada. Le han facturado el contrato fusión completo hasta el 17/09/2017, reclamó y le indicaron que era así. Volvieron a remitir la factura que abonó el 30/10. Solicita que la compañía reconozca la solicitud de baja de la línea fija con fecha 7/09; deje de pretender cobrarle, por dicho servicio, con posterioridad a esa fecha o subsidiariamente después del 17/09, periodo que ha pagado en su totalidad y que manifiesten que no tiene ninguna deuda con ellos.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, ratifica el escrito enviado con fecha 14/11/2017 a la [REDACTED] que adjunta (en el que manifiesta que la línea móvil portó el 9/09/2017 y la fija, a petición del cliente causó baja total el 25/10/2017; han comprobado que la entrega de equipos se realizó para la línea de teléfono [REDACTED] distinta a la asociada al reclamante y que no había incidencia alguna con los importes facturados). A fecha 23/01/2018, mantiene una deuda, sobre la línea fija, por importe de 8,94 euros, de la factura de noviembre de 2017, cantidad sobre la que formulan reconvencción, sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar, en virtud de pagos/débitos posteriores.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, parte de su pretensión y responde, en todos sus términos, al requerimiento que se le efectuó desde este Organismo. Confirma que los equipos corresponden a la línea [REDACTED] y el número de línea que figura en el documento es el nuevo que le adjudicó la otra operadora. Solicita el reintegro de 13 euros, impuestos incluidos por los días comprendidos entre el 11 y el 17/09 y la declaración de que no mantiene deuda alguna con la compañía.

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 del reclamante al quedar acreditado que con fecha **7/09/2017** se hace entrega de los equipos ont+router en establecimiento oficial de la compañía y aunque el número fijo que se refleja en el

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

documento de entrega emitido no corresponde con el de la compañía, es el número asignado por la nueva operadora, constando, además, en dicho documento, datos tan fundamentales como son: el nombre y apellidos y del cliente, su domicilio, su nº de Nif, **nº de operación de baja** y de referencia que no dejan lugar a dudas de la entrega de los dispositivos pero en cambio sí la dejan sobre la fecha en la que la compañía manifiesta se solicitó la baja de la línea fija por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular** toda la facturación que ha emitido y/o emita a partir de la factura de **fecha 4/11/2017, inclusive**, al constatarse que no hay consumo efectuado en dicha factura.
- **No facturar** importe alguno por **dispositivos** ont y router que proporcionó en su momento al quedar acreditada su entrega.
- **Anular**, en consecuencia, **el importe de 8,94 euros**, impuestos incluidos, sobre el que ha formulado reconvencción (por la factura del 10/11/2017).

No procede el reintegro de 13 euros pretendido por el reclamante, por la factura que abonó de fecha 4/10/2017, al no poder constarse los conceptos reflejados en ella toda vez que no ha sido aportada en su totalidad (todas las hojas) .

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.

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 extraimitación 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 extraimitación, 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.