



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06137.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: el 22 de septiembre de 2017 solicitó a la portabilidad de todo el paquete de telefonía que tenía con . Tanto en la tienda donde hizo la contratación, como en la tienda de Atención al Cliente, le confirmaron que estaba llevando los trabajos con retraso a causa de problemas técnicos. Ha hablado con bastantes empleados de sobre el tema y todos le han dado enfoques distintos, pero ninguno ha resuelto el problema, diciendo que la grabación no era necesaria. Le dicen que necesitan una grabación suya para poder solicitar la portabilidad a . A esta petición tan desfasada desde la fecha de contratación, les pide lo razonen por escrito la necesidad de la misma y le contestan que no lo pueden dar, por no estar autorizados para ello. Cree que quiere cubrir su incumplimiento y responsabilidad obteniendo una grabación suya a estas alturas, para justificar con la grabación que la culpa de que no hayan efectuado la portabilidad de todo el paquete en el tiempo estipulado es debida a su tardanza en hacerla. Llevan dos meses facturándole los dos operadores, no puede decir a que deje de facturarle aunque no recibe sus servicios, ya que conduciría a que le dieran de baja el número que mantiene desde más de 40 años, causándole un gran perjuicio su anulación. Por ello, solicita la portabilidad.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2017, en que adjunta la documentación complementaria a la ya remitida con la solicitud de arbitraje, consistente en la hoja de pretensiones y una breve descripción de la situación actual, con las facturas de [REDACTED] del folleto de promoción de la contratación de la portabilidad y fotocopia del correo de [REDACTED] anunciando la baja de sus servicios. En cuanto a la pretensión, la solicitud de la finalización de la portabilidad del número fijo [REDACTED] [REDACTED] teniendo en cuenta que ha abonado a [REDACTED] sin tener servicio, 188,36 € y ha abonado a [REDACTED] desde el 6 de septiembre de 2017 con servicio parcial, 106,29 €. Y que [REDACTED] no le facture en base a la promoción de 26,50 € mes, por la que pidió la portabilidad con obligación de permanencia de 12 meses, dado que su consumo de servicios es por debajo de la promoción. Posteriormente, comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que se considera una persona pasiva, porque sólo pidió la portabilidad, no justifican que la hayan realizado, y a pesar de haber realizado todos los trámites que le indicaron, ha sufrido un daño, porque le ha estado facturando [REDACTED] y no ha hecho uso de sus servicios, lo que le ha generado un problema. Su situación actual es que su servicio está totalmente portado. Solicita la devolución de 188,36 €, de la facturación indebida de [REDACTED] que ha tenido que abonar y una bonificación por no poder tener operativo el servicio, y que se ajuste a lo contratado, y si ello no es posible, que pueda darse de baja sin penalización de tipo alguno.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 23 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que en síntesis, su representante alega que: comprueban que en octubre de 2017 se activó a nombre del reclamante el servicio de Fibra de 50 MB con el número fijo provisional asignado [REDACTED] a la espera de la portabilidad de la línea fija [REDACTED]. Confirman que el proceso de portabilidad entrante del servicio [REDACTED] se completó con fecha 23 de enero de 2018 y que está siendo utilizado con normalidad. Han revisado las facturas generadas por la Cuenta Cliente [REDACTED] en relación a los servicios contratados por el reclamante. Han tramitado un abono de 3,80 (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por cuotas sin consumo del fijo provisional [REDACTED] en la factura emitida el 8 de octubre de 2017. Respecto del resto de facturas, las mismas son correctas y se corresponden con cuotas y consumos realizados por los servicios que el reclamante tiene a su nombre. Hasta que se ha completado la portabilidad del fijo mencionado, el fijo provisional ha sido utilizado con normalidad, por lo que el cobro de las cuotas generadas es correcto.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral 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: **estimar en parte las pretensiones del reclamada**, por lo que, como quiera que es la propia entidad reclamada quien reconoce en sus alegaciones que "en octubre de 2017 se activó a nombre del reclamante el servicio de Fibra de 50 MB con el número fijo provisional asignado [REDACTED], a la espera de la portabilidad de la línea fija [REDACTED]", y es lo cierto que no obstante la operadora [REDACTED] le siguió facturando por el período comprendido entre el 21 de



Comunidad de Madrid

septiembre de 2017 y el 20 de febrero de 2018, generando un importe total de 188,53 €, que tuvo que abonar, pero al mismo tiempo, la reclamada, [REDACTED] le ha facturado desde el 8 de septiembre de 2017, hasta el 7 de febrero de 2018, por un importe total de 106,29 €, correspondiente a un servicio que ha sido ofrecido de forma parcial, siendo así, en todo caso, que las facturaciones de ambas compañías se han solapado en el mismo período de tiempo, **procede que la reclamada abone al reclamante la cantidad de 188,38, al generarle esta situación, por causas exclusivamente imputables a [REDACTED], quien, además, debe respetar en su facturación la promoción ofrecida cuantificada en 26,50 € al mes, de tal manera que, si no fuera posible, se la facilite la opción de cursar la baja sin penalización alguna, debido a la información deficiente recibida.**

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 23 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

