

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01662.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:D® #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:#####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, 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 que el 18 de julio

de 2020 solicitó la retroportabilidad a #####, y en lugar de contratar de nuevo con ellos le cambiaron a ##### sin su consentimiento. Ha estado 2 meses solicitando que se cancelara ese contrato y volver a #####, y ahora que lo ha conseguido no le cobran el pack contratado. El 13 de agosto de 2020 recibe un sms de ##### donde le indican que tiene dos facturas pendientes correspondientes a la línea fija, una de 26,20 € y otra de 44,99 €. Tenía contratada una oferta de 39,99 € mensuales y le pasan recibos por importe superior. Solicita que devuelvan los importes facturados incorrectamente, el abono de las facturas generadas por ##### por un error de la empresa reclamada, que efectúen los cobros mensuales en una sola factura y por el importe de 39,99 euros, y mejoren el servicio de atención al cliente. Reclama 259,60 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 9 de abril de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que como consecuencia de las incidencias reclamadas se ha solicitado la unificación de la facturación de los servicios fijo y móvil, se han regularizado las facturas desde el 12 de julio de 2020 hasta el 26 de marzo de 2021 dando una cantidad a devolver de 116,16 euros. En calidad de servicio se realiza una devolución de 21,44 € de la facturación de la línea #####, habiéndose aplicado mediante descuento en la factura de 26 de abril de 2021 la cantidad total de 137,60 euros. Asimismo manifiesta que se ha activado un descuento de 14,52 € correspondiente a la oferta contratada, que se aplicará a partir de la factura de 26 de abril de 2021, durante 4 meses, cumpliendo así el periodo promocional. Finalmente manifiesta que el titular había iniciado un proceso de portabilidad hacia otro operador, el proceso de retroportabilidad no finalizó hasta la fecha, por lo que no es responsable de la facturación emitida por #####. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 13 de mayo de 2021, del que se dio traslado a

la empresa reclamada, alegando que: "no estoy de acuerdo con los importes que van a abonar.

Comunidad de Madrid

ni con que no se hagan cargo de las facturas de #####. Cuando solicite mi portabilidad a #####, fue ##### quien me prepuso un cambio de tarifa y realizaron mal los tramites, si que anularon la portabilidad de los móviles ##### y ##### pero mi fijo #####, numero fijo de mi casa desde hace mas de 8 años, se les olvidó. Yo confié en la compañía cuando me confirmaron que todo había ido bien, pero no fue así y me enteré al mes y medio que mi fijo se había portado a ##### y que sin mi consentimiento me habían dado de alta desde ##### un numero nuevo en mi casa #####. Considero mas que probado que esas facturas generadas (mando nuevamente copia) en total 71,19€ se me deben abonar, también por los perjuicios de haber perdido mi anterior numero que toda mi familia, amigos ... tenían. Respecto al abono de las facturas desde julio, que vienen cargandose erroneamente, quiero que se me confirme que todos mis servicios se vayan a gestionar en un Unica factura (como llevaba hasta ahora), se me abone lo indebido (parece que los calculos son correctos, en total 137,60€) y, por supuesto, que la factura a partir de ahora sea de 34,45€ como se me indicé, y para confirmarlo tienen un monton de llamadas mías grabadas para comprobar'. 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. La parte reclamante aporta escrito de fecha 6 de octubre de 2021, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que efectivamente le han realizado unos abonos, pero desde este mes le están cargando mal las facturas y ha tenido que volver a llamar.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 5 de octubre de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones. 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 PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar las incidencias en el proceso de retroportabilidad de las líneas, habiendo causado una doble facturación por el servicio de la línea fija, y no habiendo comunicado la empresa al titular en el momento del alta que se trataba de una nueva línea. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 71,19 € correspondientes a las dos últimas facturas emitidas por el otro operador en relación con el mismo periodo de facturación. No proceden más abonos puesto que la empresa ya ha abonado la diferencia de importe entre la cuota ofertada y la facturada durante los 12 meses de la promoción. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza

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 DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.