



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02378.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de julio de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 13 de marzo de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de junio de 2022 resolución de inicio por el presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa al Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la facturación emitida por #####, así como con la pérdida de dos líneas móviles contratadas con la mercantil; los números ##### y #####. El reclamante solicita la anulación de las facturas y la recuperación de las líneas móviles perdidas.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Expone que en ningún momento solicitó la baja de las líneas que fueron desactivadas, hecho que le causó graves perjuicios económicos y personales.

Comunidad de Madrid

Reclamación argumentando que con fecha 29 de octubre de 2019 constan llamadas realizadas a su Centro de Atención al Cliente en las cuales solicita se le transfiera con el departamento de bajas y realiza la petición de la baja de las líneas ##### y #####. Posteriormente, solicita la reactivación de las líneas, acción que no fue técnicamente posible al haber sido devueltas al operador inicial.

Informa de que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y le ofrece la garantía de que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio ##### y, por tanto, no procede anular los consumos realizados fuera de las tarifas contratadas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, en cuanto que, debido a las múltiples incidencias producidas y a pesar del tiempo transcurrido, de estar disponible el número #####, tendrá derecho a recuperar su titularidad y si lo considera oportuno, a portarlo a otra operadora sin penalización alguna.

Por otro lado, en la facturación aportada no se observa que se hayan emitido importes por servicios no prestados en la relación a los números ##### y ##### por lo que se **DESESTIMA** la pretensión del reclamante a este respecto. No procediendo tampoco la indemnización que se solicita.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.