

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03831.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: ####, en representacion de la Asociaci3n CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representaci3n de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en estando los

servicios a nombre de su marido en otro operador, solicito un cambio de titularidad y contrat3 a su nombre con Ja empresa reclamada una cuota de 39,90 €, y sdlo hicieron la portabilidad de las line3as m3viles, pero no de la linea fija dando de alta un nuevo numero provisional, por lo que esta pagando el mismo servicio a dos operadores, y adem3s le facturan importes superiores al contratado y le facturan una linea m3vil a parte. Solicita la grabacion de la contratacion de 1 de octubre de 2021, que cumplan el contrato grabado incluida la portabilidad, se solucione la facturaci3n de su anterior operador, y la devoluci3n de las cantidades facturadas y cobradas de mas. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 4 de septiembre de 2020 se contrat3 el producto ####

Conecta Max con promocion de 39,90 €, sin constar solicitud de portabilidad de linea fija. El contrato consta dado de alta el 8 de septiembre de 2020 con promocion 39,90 € vigente hasta el 9 de diciembre de 2020. El 23 de septiembre de 2020 consta solicitud de portabilidad de las lineas m3viles #### para asociar al contrato Conecta Max, y ####, con contrato Linea

Adicional 0.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 10 de junio de 2021, del que se dio traslado ala

empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque no han aportado la grabacion de la contratacion con la portabilidad y no con el alta de un nuevo fijo, que adem3s no tendria sentido ya que tenian la linea fija desde hace muchos afios, y les dijeron que el nuevo numero era provisional hasta que se realizase la portabilidad, que al no haberse realizado le ha seguido facturando su anterior operador, debiendo asumirlo la empresa reclamada. Adem3s facturan importes muy elevados que no Se ajustan a lo contratado.

El! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.

El! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito reiterando la solicitud de la grabacion de la contratacion y de las grabaciones solicitando informacion sobre la portabilidad de la linea fija y en las que decian que estaba pendiente, que su operador de origen le facturó 192,36 € por el servicio de linea fija, que le han facturado importes muy elevados cuando apenas se realiza consumo y no han enviado las ultimas facturas, que solicita que le envian asi como el abono de las cantidades cobradas de mas. Adjunta justificantes bancarios. La parte reclamada aporta escrito al que adjunta grabacion de 4 de septiembre de 2020 que no incluye la solicitud de portabilidad de la linea fija, y de 23 de septiembre de 2020 de solicitud de portabilidad de las lineas moviles. El 21 de enero de 2021 causan baja por portabilidad las lineas moviles, y la linea fija el 5 de noviembre de 2021. La parte reclamante aporta escrito manifestando que las grabacion corresponde a otra persona, en las facturas aparece un numero de linea movil que no es el que se portó. Concluye que "queria mantener su linea fija (####) por temas médicos y demas cuestiones y no una linea fija nueva. Le aplicaron un producto diferente a lo que ella solicitaba. y cada vez que llamé a atencion al cliente no le informaron debidamente de que ella no tenia ninguna portabilidad, que lo que se habia aplicado (incorrectamente) era una alta de una linea fija nueva. Todo esto le ha conllevado que la anterior companhia (####) la ha seguido facturando hasta muchos meses despues." La empresa reclamada aporta escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, adjuntando las grabaciones correctas, y manifiesta que "Referente a Jas lineas #### y ####, no consta mencion alguna en las grabaciones. Por ultimo, indicarles que las grabaciones las realizan proveedores externos, por lo que #### facilita la informaci6n/grabacion disponible en las aplicaciones que las soportan." Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa no acredita que la parte reclamante contratara un nueva linea fija, que en todo momento creyó que la nueva linea era provisional y su anterior numeracion fija seria portada al igual que las moviles, habiendo solicitado reiteradamente informacion sobre el estado de la portabilidad, que no fue debidamente atendida. Igualmente se comprueba la incidencia sobre la facturacion por separado de una de las lineas moviles incluida en el paquete contratado. En consecuencia, teniendo en cuenta el importe de la cuota contratada, que las facturas reflejan consumo no incluido en la tarifa, y que la empresa ha reembolsado el importe de las dos facturas rectificativas aportadas al expediente, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante, que no ha cuantificado económicamente su pretension, la cantidad de 75 euros. Finalmente, las facturas emitidas desde mayo de 2021 que incluyen solo la linea fija se consideran correctas, habiendose ya portado las dos lineas moviles a otro operador. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnizacion por la facturacion del operador de origen, al estar excluidas de la Oferta Publica de Adhesion de la empresa reclamada las reclamaciones sobre danos y perjuicios. Queda expedita la via judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizara 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. Previa 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.

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.