



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04035.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que contrató en octubre de 2020 un pack, pero la segunda línea móvil incluida en la oferta la han dado de baja sin su autorización, y según la CNMC la línea pertenece a la empresa reclamada y no se la activan. Solicita la recuperación de la línea y que le devuelvan lo que le han cobrado de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no hay constancia de que la línea ##### haya sido dada de alta en #####, por lo que técnicamente no puede reactivar el servicio.

El órgano 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 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la solución que manifiesta la empresa la intentó desde el primer momento y fue imposible. Cuando hizo la portabilidad de todas las líneas, la línea ##### no se activó. Después de muchas reclamaciones, le aconsejaron hacer una retroportabilidad a #####, que se hizo, y fue denegada por ##### según la empresa #####. Y empezaron de nuevo las reclamaciones. Además, salvo un mes por cortesía, le están cobrando la línea cuando no prestan el servicio. Aporta situación actual de la línea en la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la oferta contratada y facturada incluye el servicio de línea fija con fibra y dos líneas móviles, no prestándose por la empresa reclamada el servicio de una de las líneas móviles sin que conste en el expediente que la causa sea imputable al reclamante. En consecuencia, **la empresa reclamada debe abonar al reclamante** una tercera parte del importe de la cuota facturada desde la factura de noviembre de 2020 (primera factura en la que se factura el periodo de facturación completo) y de las once facturas siguientes, de acuerdo con los precios ofertados durante los 12 meses del compromiso de permanencia, periodo durante el cual se deben mantener las condiciones contractuales, y restando los dos abonos ya realizados por la empresa en las facturas de diciembre de 2020 y septiembre de 2021, resulta la cantidad a favor de la parte reclamante de **297 €**, que no ha aportado el cálculo detallado de la cantidad que considera indebidamente facturada, ni ha concretado su pretensión económicamente.

No proceden más abonos al considerar que la facturación emitida desde noviembre de 2020 se considera correcta, aplicando la empresa las nuevas condiciones contractuales informadas en la factura del 23 de junio de 2021, y que al haber finalizado el compromiso de permanencia la parte reclamante pudo contratar una nueva tarifa de acuerdo con los servicios efectivamente prestados o solicitar su baja/portabilidad a otro operador.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la **reclamación** de la incidencia por la no portabilidad de la línea ##### por tratarse de un proceso regulado, careciendo este órgano de los medios para su control e inspección, competencias que tiene atribuidas la Secretaría de Estado de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, pudiendo formular **reclamación** ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Indica asimismo en relación con el documento que aporta la parte reclamante sobre el operador que tiene en su poder la mencionada línea, que la marca ##### incluye tanto a ##### como a #####, por lo que se desconoce a qué operador pertenece en la actualidad. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.