



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04955.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 21 de noviembre de 2019, 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El día 23 de noviembre de ##### realizó una oferta de retención, ya que había realizado portabilidad a #####, aceptando la oferta de continuidad. El día 28/11/2018, por un error, le dieron de baja el router. Ha realizado multitud de llamadas para que le instalaran el nuevo router. Solicitan la instalación del router que dieron de baja por error y abonen las cantidades que están abonando a ##### para poder tener internet desde el mes de diciembre, por importe de 210 euros.

La parte reclamada alega que la línea ##### finalizó el proceso de portabilidad con fecha 28/11/2018, no constando cancelado dicho proceso por parte del operador receptor de la línea. ##### facturó los servicios contratados hasta la fecha de baja efectiva del servicio por portabilidad donante, como se aprecia en la factura de fecha 02/12/2018. Posteriormente a la fecha de baja de la línea, a petición del reclamante, generó una solicitud de alta nuevamente hacia ##### de la línea fija. Dicha contratación no fue efectiva debido a una dificultad técnica. Con fecha 22/05/2019 se ofreció a la reclamante la contratación de una nueva numeración para la activación del servicio de fijo e internet, sin que se haya aceptado. No corresponde a ##### el abono de facturas tarifadas por otro operador.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que le falló internet en noviembre y le hicieron una contraoferta. El día 28 vuelve a fallar internet, aceptó la oferta para volver a quedarse con la compañía y le informan que le han dado de baja. Le cobran el incumplimiento del compromiso de permanencia, cantidad que le devuelven al mes siguiente, pero sigue sin tener internet y utiliza el de otra compañía con la que se quedó al necesitar internet. En mayo rechazó una oferta que era totalmente distinta. Siguen, a día de la vista, sin internet. Desde diciembre paga 30 euros más.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus manifestaciones.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante. Se considera que ha sido perjudicado económicamente al no haber sido prestado el servicio contratado, ocasionándole unos gastos que este Colegio Arbitral estima, tras efectuar los cálculos, en **325 euros**, cantidad que la empresa reclamada deberá ingresar al reclamante en un pago, por transferencia o ingreso en cuenta (no aplicar a factura).

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.