



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07783.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### 1

En Madrid, a 17 de junio de 2021, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que desde la contratación de la portabilidad desde ##### a ##### para los servicios de Fibra, línea fija y dos líneas de móviles, a mediados de octubre de 2019, ha venido sufriendo dos problemas que, a pesar de repetidas reclamaciones, no se han solventado. Se le ha aplicado un precio que no era el acordado y los servicios ofrecidos tampoco corresponden con la oferta ofrecida. Además, debido a un error en la gestión de la portabilidad por parte de la compañía #####, que no portó debidamente la línea fija, sino que creó otra nueva, dejando activa la que tenía activa en ##### sin su conocimiento, la compañía ##### le aplicó unos cargos que cree ##### debe hacerse cargo, por deberse a un error suyo, como ellos mismos reconocieron en una llamada telefónica. Solicita la devolución tanto de los costos ocasionados debido al error de ##### en la gestión de la portabilidad desde ##### a #####, como de la diferencia de la cuota mensual con respecto a lo contratado, así como una compensación por los perjuicios ocasionados y por haber recibido un servicio menor al contratado.

La parte reclamada alega que, en referencia a la oferta comercial y la facturación emitida, han realizado un abono de un total de 120 euros (impuestos indirectos incluidos) por la diferencia facturada de la cuota en las facturas emitidas desde noviembre de 2019 a noviembre de 2020. Este abono se ingresará en la cuenta bancaria de #####, que consta en sus sistemas como contrato de alta nueva de Fijo y Fibra y no de portabilidad como indica el #####. Indican que ##### no se hace responsable de la facturación emitida por otros operadores.

La parte reclamante manifiesta que está conforme con el abono de 120€ que le han realizado por la diferencia facturada de la cuota en las facturas durante un año. No obstante, en lo que respecta al error producido por la empresa ##### a la hora de gestionar la portabilidad, no está de acuerdo. Al realizar la contratación de los servicios, pedimos en todo momento la portabilidad de todos ellos desde ##### a #####. Solicitan continuar con la tramitación de la **reclamación** del pago de los servicios.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que con fecha 12 de noviembre de 2020, se le efectuó una transferencia bancaria a la cuenta donde tiene domiciliado sus pagos con #####, de importe 120,03€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la diferencia facturada en la cuota con la ofertada, en las facturas emitidas desde noviembre de 2019 a noviembre de 2020. Que, en octubre de 2019, solicitó la portabilidad de ##### de los servicios móviles ##### y ##### y tramitó un alta nueva sobre la telefonía fija y el servicio de Fibra. Que han realizado gestiones para localizar copia de las grabaciones de las llamadas que corresponde con la contratación. ##### no tiene posibilidad de abonar facturas generadas por otras compañías de telefonía.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito

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 por cuanto, habiendo declarado, en correo de fecha 5 de enero de 2021, estar conforme con las cantidades devueltas por la reclamada, se acuerda la **devolución por la empresa reclamada del importe de la factura de fecha 4 de enero de 2020, por 97,60 euros**, teniendo en cuenta la información deficitaria recibida por el reclamante en relación con el alta de una nueva línea fija en #####, y no haciendo efectiva la portabilidad del número ##### solicitada por el reclamante.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.