



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09940.0 / 2020.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 la incidencia en la retroportabilidad de la línea fija que canceló el 19 de noviembre de 2019, y en la aplicación de la oferta de 35,20 € que le hicieron por un pack, de manera que le han desbloqueado facturas y está pagando dos líneas fijas al haberse quedado su línea fija en otro operador, y haber dado de alta la empresa reclamada una nueva línea sin su conocimiento. Le molesta mucho la publicidad que está prohibida por la legislación de protección de datos. Paga 4 facturas al mes y le cobran las llamadas. Solicita que le liberen de la permanencia que no tenía y la devolución de todos los servicios cobrados sin ofrecerlos. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente y de la que se da traslado a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 31 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis las fechas de alta y baja de las líneas fijas y los ajustes realizados en facturación en relación con la oferta de 35,20 € y la penalización. En cuanto al bloqueo del servicio, alega que no consta suspensión por el retraso en el pago de las facturas. Finalmente, alega que se va a hacer efectiva la petición de oposición solicitada por la parte reclamante. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 12 de febrero de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones porque le han estado cobrando dos empresas y solicita la devolución de la factura de 82,03 euros. Desglosaron su factura y dieron de alta una nueva línea fija sin su consentimiento. Ha tenido que pagar todas sus líneas por separado y el otro operador pasando facturas cuando había cancelado la portabilidad.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 2 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando los ajustes realizados en facturación y la anulación de la penalización, quedando la reclamante al corriente de pago.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 1 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera las incidencias en la cancelación de la portabilidad y retroportabilidad de la línea fija y en el incumplimiento de la oferta que le hicieron. Le dejaron sin línea el 19 de marzo de 2020 en pleno confinamiento, y la nueva empresa no le pudo poner una nueva línea hasta mayo. Ya agotada de tantas reclamaciones decidió perder su número fijo donde le avisaban de trámites de salud.

## Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2021, alegando que la empresa le hizo una oferta de 35,20 euros por un año, que no se ejecutó, y cansada de reclamar solicitó la portabilidad a ##### el 11 de noviembre de 2019. Le hacen una contraoferta de 35,29 euros el 19 de noviembre y canceló la portabilidad a #####, dándole el código correspondiente a ##### para que ejecutara la retroportabilidad, y que no hizo. ##### realizó la portabilidad de la línea fija, y como luego canceló la portabilidad los móviles se quedaron en #####. Reclamó que le portaran la línea fija, y en una de las llamadas cree que se lo resuelven y resulta que le han dado de alta una nueva línea fija sin decirle nada cuando lo que quería era su número fijo anterior. Desde entonces recibe cuatro facturas: una de #####, otra por un móvil de #####, otra de otro móvil de #####, y otra de un nuevo fijo de #####. Tenía en su casa dos líneas fijas y un solo router de una sola compañía pero le cobraban las dos. El router de ##### lo entregó en una tienda el 8 de enero de 2020, y el trabajador de ##### le desglosó la única factura que tenía. El 19 de febrero de 2020 le instalan su número de siempre que no quería perder y el 27 de febrero todavía aparecían dos líneas. Como no se solucionaban los errores decidió dar de baja la línea fija el 11 de marzo de 2020 y como llega la pandemia se queda sin línea el 19 de marzo de 2021. En cuanto volvieron a funcionar las empresas se marchó de #####.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 14 de octubre de 2021, en el que reitera las alegaciones en relación con el alta y baja de las líneas. Manifiesta que se han facturado los servicios hasta la baja por portabilidad de la línea ##### y posteriormente la reclamante solicitó la activación del pack con una numeración fija nueva asignándose la línea #####. Detalla los ajustes realizados mediante descuento en facturación, y la anulación de 136,52 euros en relación a la cuota de la tarifa de la línea ##### y al cargo por incumplimiento de permanencia de la factura de 6 de junio de 2020, que constaba pendiente de pago, quedando la reclamante al corriente de pago.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no está acreditada la causa de la incidencia en relación con la no cancelación o la no retroportabilidad de la línea fija, que la empresa reclamada no acredita la contratación por la parte reclamante de una nueva línea fija ni ha justificado el desglose de la facturación de los servicios contratados como un pack, que ha anulado la penalización y ha realizado ajustes en la facturación, y que la parte reclamante no ha aportado un cálculo detallado de las cantidades que considera indebidamente facturadas ni ha cuantificado económicamente su pretensión. Dado que todos los servicios se encuentran de baja en la empresa reclamada no existiendo relación contractual entre las partes, y con el fin de solucionar el conflicto, este órgano arbitral a la vista del importe de las facturas aportadas al expediente acuerda que **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 100 €.**



## Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.