



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 04435 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 31 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, 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 portó la línea móvil a XXX y como el internet no iba bien, solicitó la retroportabilidad en el plazo de los 14 días a su operador de origen, y no se la aceptan por datos erróneos. Solicita que acepten la portabilidad y no ser incluido en el registro de morosos.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 26 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija fue dada de alta el 29 de junio de 2015, habiendo hecho uso del servicio contratado, no obstante, atendiendo a la petición del reclamante, con fecha 25 de enero de 2016 se ha solicitado la baja definitiva de la línea fija. No consta ninguna solicitud formal de baja o desistimiento con fecha anterior, motivo por el que la facturación emitida es correcta. Solicita reconvención sobre la deuda por importe de 87,91 €.

El reclamante contesta por escrito con fecha 11 de febrero de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que no puede pagar las facturas del mismo número en el mismo periodo en dos compañías diferentes. El consumo ha sido realizado al número de atención al cliente de las dos compañías implicadas. Solicita la grabación completa del día 29 de mayo de 2015 a XXX, y del día 8 de junio de 2015 a XXX.

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 comparece a la audiencia se reitera en su reclamación, y manifiesta que el error por el que dijeron que no podían tramitar la retroportabilidad era su domicilio, cuando sí tenían el dato correcto porque la portabilidad se llevó a cabo. Volvió a facilitar los datos, y el 8 de junio le confirman que se ha tramitado correctamente. Pagó la factura a XXX del 29 de mayo al 8 de junio, pero luego le han pasado dos facturas más, que solicita que anulen, porque el servicio se lo prestaba otro operador con otro número que tuvo que dar de alta porque el suyo lo perdió.

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ARBCRS32

Comunidad de Madrid

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que solicitó la retroportabilidad dentro del plazo legalmente establecido, abonó la primera factura, por incidencias ajenas al reclamante no se tramitó la retroportabilidad y perdió su número de línea fija, y el consumo que reflejan las facturas se refiere únicamente a llamadas al servicio de atención al cliente de los operadores para solucionar la incidencia. En consecuencia, la empresa debe anular la deuda de 87,91 €.

DESESTIMAR la reconvención de la empresa sobre la deuda de 87,91 € (iva incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Madrid, 31 de marzo de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX