



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 03312/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 lo siguiente: el 23.11.2014 dio la baja telefónicamente al número fijo XXX porque se mudaba a otra localidad, dando de alta el número XXX para el nuevo domicilio en XXX (Madrid). Cuál fue su sorpresa XXX no respetó la solicitud de baja en la fecha mencionada, dado que siguieron pasando recibos por el banco hasta la fecha. Reclamó varias veces sin solución alguna, dando la baja el 11 de agosto de 2015. Por ello, solicita la devolución de las cantidades cobradas de sus teléfonos, respetando la baja inicial del 23 de noviembre de 2014. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 1 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que según consta en sus ficheros, con fecha 11.08.2015 figura un contacto realizado en llamada a la Línea de Atención Personal XXX, solicitando la baja de esta línea, no figurando ningún otro contacto anterior a esta fecha. Por consiguiente, y en ausencia de otras manifestaciones reiterando su solicitud de baja hasta la definitiva del 11.08.2015, entienden la aceptación implícita de los servicios suministrados y en consecuencia, la desestimación la reclamación, por lo que la reclamante mantiene una deuda de 4,4 € por la factura de 04.08.2015. La reclamante presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada, puesto que el 23.11.14 solicitó la baja, dando de alta el mismo día otro teléfono. Por sentido común se desprende que nunca hubo intención, sino de dar de baja un número y de alta otro por cambio de domicilio, ha reclamado muchas veces desde la fecha inicial de solicitud de baja, dado que siguen cobrando por ese número.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que la reclamante tenía una línea XXXX, y en este sentido, manifiesta que su representada paga el alquiler de una línea vacante y dan servicio al cliente, siendo el problema que no se informó de esta circunstancia a la reclamante, por parte de XXX, ahora bien, la AMLT obliga a dar un servicio universal. En estos casos, el cliente no se queda sin servicio, porque se lo facilita XXX, que por ello, sigue emitiendo facturas. No tienen constancia de la baja hasta el 5 de agosto de 2015, que se hace efectiva el 11 de agosto.

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: **no entrar a conocer sobre las pretensiones de la reclamante**, toda vez que en el presente supuesto sobreviene falta de legitimación pasiva, ya que existe un tercero, en este caso, XXX., que no es parte en el procedimiento arbitral y que, en definitiva, es quien debió informar a la reclamante sobre la situación generada por el servicio mayorista XXX

Este servicio XXX permite que los abonados que tengan contratado el servicio de voz fijo con un operador alternativo puedan recibir en una factura única la cuota de abono mensual, facturada hasta el momento por XXX y el importe del tráfico de voz consumido, repercutido por el operador alternativo. Según indic XXX, el incumbente inició la comercialización de este servicio de reventa de la línea telefónica en el cuarto trimestre de 2008.

Con ello, se daba un gran salto tanto para los operadores alternativos como para sus usuarios. Los primeros, a partir de este momento disponían de la ventaja competitiva necesaria para comercializar nuevas ofertas de servicios empaquetados iguales a los del operador histórico y conseguían fidelizar o captar nuevos clientes. Los usuarios, por su parte, recibían una única factura, y era el operador alternativo el encargado de saldar cuentas con XXX

Tras la primera resolución de noviembre de 2007, la CMT aprobó un año después una nueva normativa que obligaba a XXX a ofrecer a los operadores alternativos los dos procesos mayoristas (alta de línea y acceso indirecto/bucle desagregado compartido) de forma simultánea. De este modo, el abonado veía reducida la tediosa espera para empezar a navegar, de 30 a tan sólo 12 días laborables, con una penalización de 5 euros por cada día de retraso.

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.

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX