

## LAUDO ARBITRAL

**1782 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO:

En Madrid, a 4 de Septiembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: XXX le oferta en noviembre/14 la tarifa XXX y, desde ese momento, hasta le fecha de solicitud de arbitraje, le han tenido incomunicado. Antes de contratar la tarifa XXX tenía otro número de línea fija (XXX) con XXX con XXX, obligándole esta a cambiar de número (al XXX) debido a deficiencias técnicas que no se subsanaron. Ha estado pagando a dichas operadoras in tener servicio. Solicita: que XXX le devuelva las cantidades abonadas (163,91 €) e indemnización de 150 € por la incomunicación..

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 02/03/2006 se activó en XXX la línea XXX con el producto Adsl 6 Mb directo+llamadas nacionales. Con fecha 21/11/14 el cliente aceptó la portabilidad de dicha línea y de la línea XXX. Han recibido varias notificaciones del reclamante por falta de servicio de voz en el producto asociado a su línea fija. Estas incidencias fueron trasladadas a su servicio técnico, las cuales finalizaron el 19/01/15. Durante el tiempo que duraron dichas incidencias se suspendió la facturación al cliente, como se puede verificar en facturas que aportan. El 20/01/15 el cliente aceptó la baja de la línea XXX y el alta de la línea XXX en el mismo domicilio, activándose el 21/01/15. El día 07/03/15 se activó la baja de la línea 910118982 sin cargo. Han efectuado un abono de 59,48 € en esta línea, de los cuales 10,16 € corresponden a la factura 26/01/15 y 49,32 € a la factura 26/02/15. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria al número de cuenta de domiciliación de la última factura. Han anulado en la factura de 26/03/15 el importe de 6,16 € que figuraba pendiente de pago; estando el reclamante al corriente con su compañía. Solicitan Laudo desestimatorio.

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.

Con fecha 23/06/15 el reclamante presenta escrito de disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que es cierto que aceptó la portabilidad de la línea XXX, pero ello conllevaba que XXX debía hacer los trámites pertinentes; los cuales iniciaron en noviembre de 2014, cuando ya estaba incomunicado, y los realizaron mal por cuanto XXX le ha estado pasado facturas por la línea XXX, habiendo abonado un total de 72,49 € por dichas facturas.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta fichero de su Banco al objeto de probar los pagos efectuados a XXX. Reitera su pretensión inicial.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera en las alegaciones presentadas.

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 de la reclamante por cuanto, sin perjuicio de las relaciones entre operadoras telefónicas, hecho al que es ajeno el reclamante, ha quedado acreditado que, durante los meses de noviembre y diciembre/2014 y enero de 2015, tanto XXX como la operadora propietaria del rango de línea, facturaron al Sr. XXX la cuota mensual de la línea nº XXX; existiendo una duplicidad de cobros por el mismo concepto.

Por lo anterior, se determina por el Colegio Arbitral que XXX reintegre al Sr. XXX la cantidad de cincuenta y dos Euros con veinte Cts (52,20 €) correspondiente a las cuotas de línea indebidamente facturadas y cobradas durante los citados meses.

No ha lugar a la indemnización solicitada por el reclamante, por no estar justificada documentalmente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, 4 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX