

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R01613/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª 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 lo siguiente: tras decidirse dar de alta el mes de septiembre de 2014 con XXX, donde se unen los servicios de ADSL, Fibra, telefonía y televisión en un solo paquete y tras ponerse en contacto con dicha operadora telefónicamente solicitando su contratación, y a su vez, haciéndoles la petición para proceder a tramitar la baja con la anterior compañía ( XXX)se le efectúan los nuevos servicios en XXX el 22.09.14. Posteriormente se emiten recibos por banco a favor de XXX, por importe de 51,91 €, en concepto de servicios de internet, por los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Tras contactar con XXX, verificó que XXX no gestionó en su fecha correctamente la baja en el servicio de internet, aunque sí lo hizo en el de telefonía. Considerando que la conversación mantenida con XXX se encuentra garbada, es prueba suficiente y válida para haberse efectuado correctamente, duplicándose por tanto este servicio por ambas compañías. Por ello, solicita que por XXX, considerada la responsable de no haber tramitado correctamente la baja completa de sus servicios en la compañía XXX realice las gestiones pertinentes para que se proceda a hacerle las correspondientes devoluciones indebidamente facturadas del recibo de noviembre, por haberse efectuado un pago por importe de 51,91 €y la anulación de los recibos de octubre y diciembre, por el mismo importe de 51,91 €, que han sido devueltos, figurando como deudor en listas de morosos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la línea XXX figura dada de alta desde el 22.09.14. La línea fija no estaba con XXX y para ello se formula portabilidad, proceso que requiere de un período de tiempo establecido en la normativa legal, a lo largo del cual se realizan todos los trámites administrativos y técnicos, que concluyen en una fecha denominada “ventana de cambio”, en la que la operadora donante cede la línea portada a la operadora receptora. En este caso, se fija como ventana de cambio el 22.09.14,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

realizando en el domicilio del cliente instalación de línea de voz y servicio ADSL XXX notifica al operador afectado el traspaso efectivo de los servicios solicitados por el usuario, sin asumir para sí facultades adicionales que le obliguen a intervenir en unas relaciones contractuales suscritas por el cliente con terceros, ni a adquirir compromisos de actuación sobre acuerdos y condiciones de suministro pactados con otro operador. XXX no puede gestionar facturas de otras empresas, por importes que no hayan sido facturadas por ellos, por lo que el cliente deberá dirigir a esa sociedad su reclamación, puesto que ha generado las facturas y quien habrá de explicar el origen de los conceptos facturados así como la deuda reclamada. El reclamante presenta escrito de fecha 6 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en la contestación de XXX reconocen que hicieron la portabilidad de todos los servicios, sin embargo, la línea adsl no fue traspasada correctamente, ya que la compañía XXX siguió emitiendo facturas con fechas posteriores al 22.09.14, fecha en la que la línea, según exponen, se encontraba ya al servicio de XXX de No queda aclarado por qué XXX siguió facturando tres meses más tarde, es decir, octubre, noviembre y diciembre, tras haber adquirido Telefónica la titularidad de la línea y después de que se comprometieran a realizar la portabilidad al completo. No resulta, por tanto, lógico que se duplique un mismo servicio, ADSL, por ambas compañías, es decir, ambas empresas operadoras facturan por el mismo servicio. por ello ruega que no se le reclamen facturas por error cometido por las operadoras telefónicas al realizar la portabilidad del servicio de ADSL.

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 representada por DªXXX, con D.N.I. debidamente autorizada por documento que acompaña para su debida incorporación al expediente, alegando, en síntesis, que existen pruebas más que suficientes donde acreditar lo expuesto en los escritos presentados, es decir, que se le emitieron facturas duplicadas en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, por los mismos conceptos del servicio de ADSL por las dos compañías telefónicas XXX XX como si ambas empresas fueran las titulares de la línea en dichos meses y tras haber solicitado con anterioridad a la compañía XXX la portabilidad de dicho servicio para que fuera ésta la titular de la línea, por lo que se efectuó el cambio con fecha 22 de septiembre de 2014, como así lo reconoce la empresa XXX, según el último escrito que presentaron ante este organismo.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, habida cuenta que no se desprende incumplimiento alguno por parte de la reclamada, de tal manera que pudiera deducirse una actuación irregular determinante de la exigencia de responsabilidad, en base a la que proceder conforme a lo solicitado en la reclamación objeto del presente arbitraje.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX