

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA E INTERNET)

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> 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 mes de agosto de 2014 iba a realizar la portabilidad desde XXX a XXX y en el último momento, a las 12:00 h. del 7 de agosto, un agente comercial de XXX le telefoneó para hacerle una contraoferta de retención, enviándosela también por email. Le dijo que llamara a XXX para anular sólo la portabilidad de la línea móvil XXXy que XXX se ocuparía de anular la portabilidad del ADSL, con su línea fija,XXX. Eso hizo, y le volvió a llamar minutos después para confirmarlo y proceder a la contratación de la oferta de retención. Empezaron a llegarle facturas de XXX y XXX por el mismo concepto de ADSL + Fijo. Se puso en contacto con las dos compañías y tras bastantes conversaciones telefónicas con ambas, resulta que lo que había ocurrido era que XXX no había cumplido lo ofertado, no había dado de baja el servicio de ADSL+Fijo de XXX (por eso XXX estaba facturando) y había procedido a dar una nueva alta de ADSL+Fijo sin consultárselo (XXX), por eso pagaba el mismo servicio por duplicado. El 10 de octubre, en conversación telefónica con Atención al Cliente de XXX, le pidieron disculpas por todas las molestias causadas y le dijeron que diera de baja el servicio de ADSL+Fijo que continuaba activo en XXX y que enviara esta carta junto con todas las facturas de XXX, incluida la de la penalización por incumplimiento de la permanencia, porque XXX se las abonaría sin ningún problema en su cuenta bancaria. A día de hoy, tras varias llamadas y emails al departamento de Atención al Cliente, sigue sin recibir dicho abono, a pesar de responder que hubo un error suyo y le piden disculpas. Por ello, solicita el abono de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

284,60 € que ha cobrado XXX como consecuencia de un error de gestión de XXX, reconocido por ellos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que el fijo XXX se dio de baja con fecha 6 de agosto de 2014 y no se ha realizado la portabilidad de regreso a XXX al no constar como activo en sus sistemas. La reclamante es titular de dos líneas móviles: XXX y XXX y el ADSL con el fijo asociado XXX. La Sra. XXX adquirió el 16 de mayo de 2013 un terminal XXX a través del catálogo de fidelización, asociado a la línea 610 056 537 y a un compromiso en el servicio de 24 meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio XXX mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. Respecto a la línea XXX, el 11 de agosto de 2014 confirmó el pedido de un XXX asociado también a un compromiso de permanencia de 24 meses. La reclamante presenta escrito de fecha 12 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que contrató con XXX una retención (no una portabilidad), del nº XXX, pero negligentemente dejaron transcurrir el plazo y el número causó baja en XXX, como vuelven a reconocer en su escrito de arbitraje. No se les ocurrió otra cosa que realizar un alta nueva (XXX) que nunca ha contratado y se lo están cobrando desde hace meses. El pasado 11 de marzo le enviaron un sms comunicándole que habían finalizado la revisión de las facturas de su línea y en breve procederían a efectuarle el abono correspondiente (adjunto dicho sms), pero como pasaba el tiempo y no recibía el dinero, el 6 de abril les llamó por teléfono y le dijeron que, por haber acudido a un organismo oficial, el 19 de marzo anularon dicho abono y no le iban a pagar nada hasta que Arbitraje se lo diga. Por ello, solicita que XXX le abone la cantidad de 284,60 € por los gastos que le han ocasionado por su error de gestión.

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, que consta por escrito en el expediente y, en síntesis, insiste en mantener que contrató con XXX una retención (no una portabilidad), del nº XXX, pero negligentemente dejaron transcurrir el plazo y el número causó baja en XXX, como así ha reconocido la reclamada, nunca ha contratado la línea XXX, y prueba de ello, es que no se ha aportado prueba que lo acredite, como una grabación. El problema reside simplemente en que se les ha pasado el plazo. Siempre ha hecho lo que le han indicado en XXX, es decir, que se diera de baja y que le abonarían lo que correspondiera y puesto que ha sido XXX quien ha originado el problema, lo que pretende es que se le abonen los gastos que le ha producido el error de gestión. Es cliente de XXX desde hace muchos años, manteniendo un servicio de ADSL + fijo + 2 líneas móviles. Le han abonado 61,07 € y como su pretensión inicial es que le abonaran 284,60 €, importe correspondiente a las cinco facturas de XXX que aporta, resta porque le devuelvan 223,53 €. Aporta como documentación para su incorporación al expediente: las cinco facturas de XXX (agosto-diciembre de 2014), por indicación de XXX y asegurándole que le pagarían todos los gastos derivados de su error, el 10 de octubre de 2014 llamó a XXX para dar de baja el número XXX, con



## Comunidad de Madrid

efectos el 17 de ese mismo mes; cinco facturas de XXX (agosto diciembre 2014), por haber pagado el mismo servicio duplicado; email de XXX con su oferta de retención que contrató el 7 de agosto de 2014; sms de XXX del 11 de marzo de 2015; carta de XXX recibida días más tarde, sobre el abono de 120 € en factura del 5 de mayo de 2015; llamada telefónica de XXX recibida unos días más tarde para hablar del caso y la factura de XXX del 5 de mayo de 2015, descontando 61,07 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 21 de abril de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, alega que, en relación con la contraoferta recibida por XXX, en fecha 7 de agosto de 2014, se informa que según consta en sus sistemas, tiene contratado un servicio de ADSL, con el número fijo XXX y dos líneas móviles XXX y XXX, en cuanto al servicio de ADSL, y tal y como le informaron en la conversación mantenida con la Sra. XXX, en fecha 21 de abril de 2014, que la solicitud de cancelación de la portabilidad estaba fuera de plazo debido a lo cual no ha sido posible mantenerle la numeración que estaba asociada al ADSL, gestionándose por lo tanto, el alta con una línea nueva XXX. En relación con esto, y como garantía de calidad, se ha gestionado un abono, en fecha 10 de abril de 2015, por importe de 120 € (impuestos indirectos incluidos), como concepto de fianza del otro operador. Dicho importe se ha utilizado para aminorar el total que se vaya emitiendo en facturas a partir del 5 de mayo de 2015.

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 lo que al quedar acreditado con la documental por ella aportada que efectivamente se produjo un error de gestión imputable a la reclamada, en relación con la intención que tuvo desde un principio de contratar la retención (no una portabilidad), del nº XXX, que no llegó a producirse al dejar transcurrir el plazo, causando la baja en XXX, **procede la devolución del importe en que se cuantifican los efectos producidos por la actuación de la reclamada en el presente caso, que ascienden a la cantidad de 223,53 €**, descontada ya la cantidad percibida de 61,07 €, el 5 de mayo de 2015.

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.

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



## Comunidad de Madrid

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, 18 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX