



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06641.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 27 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , 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 le ofrecieron un 50% de descuento, por lo que paga 50 euros para quedarse en la compañía, que hizo portabilidad de la línea fija generando facturas de la línea móvil por separado, lo que triplica la factura, facturándole por los mismos conceptos ##### y ##### (fijo + Internet). Solicita que la empresa repare su error, que su anterior contrato vuelva a estar en vigor, es decir, el pack que tenía inicialmente y con una oferta del 50% durante los nueve primeros meses, además de una indemnización por los daños y perjuicios por los seis meses de gestiones infructuosas y daños por tener teléfonos asociados a la alarma de su domicilio y teleasistencia.

La parte reclamada manifiesta que #####, desde el 27/02/20 contrató los servicios de voz con otro operador, quien a su vez tenía la línea arrendada a ##### en régimen de acceso mayorista (AMLT). El servicio mayorista AMLT 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 #####, y el importe del tráfico de voz, repercutido por el operador alternativo. Para poder solicitar el servicio AMLT, los operadores alternativos deben disponer de la autorización del abonado por medio de firma escrita o consentimiento verbal, con verificación por parte de un tercero, de modo similar al procedimiento que se establece para las tramitaciones de preselección de operador. Entre las condiciones aplicables a los operadores beneficiarios de dicha contratación, se establece que "Los operadores beneficiarios deberán (...) Comunicar a los clientes que en caso de resolución del acuerdo entre ##### de España y el operador beneficiario, ##### de España pasará a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el servicio de AMLT con el operador, por los servicios que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio". Dado que efectivamente, cuando los clientes solicitan la baja con dicho operador, desaparece la factura única, y ##### vuelve a facturar el servicio básico. Al tener la línea de voz fija en AMLT con otro operador, se procedió a desfusionar los servicios y emitiendo facturas de la línea móvil por separado, ya que es requisito indispensable tener VOZ e Internet con #####. Por lo expuesto, consideran correctas las facturas emitidas y procedemos a desestimar esta.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que cuantifica económicamente todos los daños recibidos. Para resarcirlos, solicita ser indemnizado con una cantidad de ##### € por esta compañía.

La parte reclamada añade que adjuntan pantallazos de fechas 27/02 y 07/08/20; el primero que da cuenta de la activación del servicio AMLT (Acceso Mayorista a la Línea #####) a favor de la operadora #####, #####, concretamente en cuanto al servicio de voz de la fija ##### y el segundo, que refleja la baja del AMLT establecido con, asimismo, la baja simultánea de la propia línea, que consideran correctas las cuotas cargadas durante el referido intervalo, y hasta las bajas de las líneas móviles asimismo titularidad del #####, solicitadas a petición propia el 01/08/20: ##### Internet a la línea fija, Contrato 2 a la móvil Principal #####, y Tarifa 0 a la Incluida #####. Y, por tanto, entienden del mismo modo correcta la deuda generada por impagos de facturas que incluyen dichas cuotas y que a su vez les hago llegar; la cual asciende a 308,98 €, y se desglosa de la siguiente manera: 218,32 € por facturas mayo a septiembre/20 de la fija ##### 70,60 € de facturas abril a septiembre/20 correspondientes a la móvil ##### y, por último, facturas emitidas en mayo y junio de 2020 contra la móvil ##### por 20,06 €. En conclusión, lamentando el descontento que el usuario viene a poner de manifiesto, y sintiendo no poder acceder a sus pretensiones, sin más, se mantiene en su consideración de desestimar la razón de pedir que al presente Expediente trae causa.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando acreditada la oferta que dice haber recibido, no hay argumentos para poner en duda que la facturación de la reclamada no es correcta, dando los servicios que factura el reclamado correctos. En lo relativo a la tercera compañía que cita el reclamante en sus escritos deberá, en su caso, ejercer las acciones oportunas.

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.



## Comunidad de Madrid

Prevía 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.