



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00014.0/2019

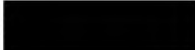
RECLAMANTE:



RECLAMADO :



Prenda o Teléfono Asociado:



En Madrid, a 07 de octubre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 29 de noviembre de 2018 solicita la baja y el operador le comunica que el 30 de noviembre, se haría efectiva, pero no se llevó a cabo y por ello le continúan facturando y pagando. La tarifa que le dicen que le aplican, no es correcta ya que paga 20 euros y a partir de enero subía a 22 euros. Dicen que no le han facturado 50 euros por rotura de cable y es que le dejaron los cables unidos con estaño. No pueden portar con otra operadora, ya que lo ha solicitado en varias ocasiones y no se lo admiten. Solicita que le dejen portar con otra compañía dado que no tiene permanencia.

La empresa mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2018 informa que el cliente tiene contrato 9 por 12,57 euros al mes y no tiene incremento en la cuota. No se ha facturado 50 euros por rotura de cable en ninguna factura. Si desea portar, tiene que ser el propio cliente quién lo solicite.

La empresa mediante escrito de fecha 10 de junio de 2019 informando que el cliente está de baja desde el 13 de octubre de 2018, por lo que el cliente tendría que ampliar el motivo exacto de su reclamación, a la cual ya se contestó mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2018.

La reclamante mediante escrito fechado el 23 de julio de 2019, dice que no está de acuerdo con lo manifestado por la empresa ya que le ha causado daños y perjuicios, ya que además de particular es autónomo y le han quitado el número de teléfono. Orange, intentó pedir en 27 ocasiones la portabilidad y fue denegada por ellos.

Pide que le sea devuelto con otra compañía el número y si no es así pide daños y perjuicios por el pésimo servicio.

Le suben la tarifa en julio de 2018 a 20 euros al mes y con un cable oxidado y sin mantenimiento que pide que le arreglen, pero le indican que tendrían que cobrarle 50 euros.

Cobran recibos dobles los últimos meses, hasta abril de 2019.



Comunidad de Madrid

El Órgano 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 no presenta nuevas alegaciones dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto ya que sobre las peticiones planteadas, o bien este Órgano Arbitral carece de competencia, o bien no se disponen de elementos mínimos probatorios que permitan su valoración.

En concreto, respecto de la solicitud formulada para que devuelvan al cliente la numeración de línea fija número [REDACTED] se trata de una materia en la que al intervenir varios operadores y se desconocen qué permisos y autorizaciones para el cambio se han llevado a cabo en la portabilidad solicitada, debiendo dirigirse la consumidora – si lo estima conveniente- a la Secretaría de Estado y para el Avance Digital.

La solicitud de indemnización de daños y perjuicios, está fuera el ámbito material de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de la empresa reclamada y se asocia a una actividad empresarial/profesional, que no es objeto del Arbitraje de consumo.

No se puede valorar la duplicidad de cobros o aplicación de tarifa por importe superior al aceptado, ya que no se aportan las facturas objeto de controversia.

Por todo ello, en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero se da por terminada la presente reclamación, informándole que queda libre y expedita la vía judicial.

Comunidad de Madrid

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.