



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01121.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

“hizo la portabilidad de [REDACTED] a [REDACTED] el 12 de diciembre y empezó a funcionar pero 15 días más tardes dejó de funcionar sin ningún aviso, y a día de solicitud de arbitraje (15 de febrero de 2018) lleva 50 días sin teléfono ni internet. Tras muchas dificultades, consigue contactar a través de messenger, indicándole que habían dado de baja el teléfono fijo "91 461..." con el cual llevaban 40 años.

Solicita que le restituyan el servicio inmediatamente y si no es posible que le indemnicen por todos los perjuicios y gastos ocasionados.”

La empresa mediante escrito de fecha 13 de abril de 2018 manifiesta que se contrató un servicio el 11 de diciembre de 2017 asociado a los números “ 91461... y 6594...”.

La solicitud de contratación del servicio para la línea “91461...” fue cancelada debido a una imposibilidad técnica de prestar servicio en el domicilio del abonado.

La cancelación de esta solicitud, se produce el 12 de diciembre de 2017 habiéndose comunicado al solicitante en este mismo sentido y no emitiendo ninguna facturación, y no valorando por ello la aplicación de indemnización.



Comunidad de Madrid

La reclamante mediante escrito de fecha 27 de abril de 2018 muestra su disconformidad con las alegaciones de la empresa y manifiesta que el servicio se prestó desde el 12 de diciembre hasta finales del mes de diciembre y en ningún momento se comunicó imposibilidad técnica. Se da cuenta que no tiene servicio el día 29 de diciembre, y se pone en contacto con la empresa sin recibir respuesta.

Es falso que la línea no se activase, ya que funcionó más de dos semanas.

Solicita la continuación del procedimiento.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de junio de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Solicita recuperar su teléfono fijo número " 914611... ". Asimismo que se le abonen los perjuicios ocasionados: importe de las facturas por compra de teléfono móvil sustitutorio, facturas de consumo de la citada línea de enero a junio de 2018 (237,71 euros), horas perdidas, dificultades de navegación en el teléfono móvil, imposibilidad de imprimir, imposibilidad de ver los programas de televisión a través de red wifi, pérdida de contacto con familiares, todo ello por importe total de 4.407,80 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de julio de 2018 en el que reitera el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad total de 195,19 euros** correspondiente a la suma del gasto justificado aportado correspondiente a la facturación de la línea móvil que tuvo que utilizar entre enero y junio de 2018-última que consta en el expediente- como consecuencia de las irregularidades acaecidas en la contratación y activación del servicio de línea fija " [REDACTED] ", que impidieron su uso.

Queda acreditado que la empresa es conocedora de esta incidencia desde el 2 de enero de 2018, no ofreciendo ninguna otra solución alternativa para compensar este daño emergente y objetivo



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada manifiesta que se cancela la solicitud de contratación del servicio en la modalidad Pack internet fibra 150+línea, realizada por la usuaria, pero no se acredita la existencia de ningún tipo de dificultad técnica que justifique dicha cancelación, ni comunicación de la misma a la reclamante.

No se entra a conocer respecto de la recuperación de la línea fija solicitada, al carecer este **Órgano Arbitral de competencia sobre dicha materia** (portabilidad de líneas, intervienen diferentes operadores), que permita valorar si esta posibilidad es viable, ni por qué cauces pudiera llevarse a cabo.

No obstante si la reclamante lo estima conveniente **puede ejercitar cuántas acciones** considere pertinentes en orden a reclamar por otras vías la posibilidad de recuperación de numeración fija, **o realizar en su caso si así lo considera, consulta** a registro de numeración y operadores de telecomunicaciones a través de la Comisión nacional de los mercados y la competencia, en orden a comprobar quién ostenta en la actualidad este rango de numeración.

No procede el abono de otros importes solicitados como consecuencia de los perjuicios acaecidos, al no constar debidamente probados.

A partir de la fecha de esta audiencia, la reclamante decidirá si continúa haciendo uso de esta línea adicional "[REDACTED]", asumiendo en este caso, su coste.

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



Comunidad de Madrid

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.