



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01388.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 6 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 11/11/2017 aceptó contraoferta de la compañía que incluía el cambio de Adsl a fibra óptica, línea fija y dos líneas móviles. Sólo se ejecutó la retroportabilidad de una línea móvil, la otra con la instalación de fibra que se produjo el 7/12, casi un mes después. El servicio telefónico no funcionó bien desde el primer momento, no podían realizar ni recibir llamadas y la conexión a internet dejó de funcionar el día 11/12. Tras numerosas gestiones, el 13/12 le informan que se volvía a solicitar la recuperación de la línea fija; el 18/12 seguían sin línea e internet y le informan que la línea fija se había perdido, no sería posible recuperarla y aún asignando otra numeración no podrían proporcionarle fibra óptica por lo que tuvo que cambiar de operador, perdiendo su número fijo, para volver a tener línea fija e internet, servicios que no pudo tener hasta el día 30/12. Le informaron que se aplicaría penalización por baja anticipada y entiende que es contraria a derecho porque se han visto forzados a cambiar de compañía por los errores e ineficacia de ellos, siendo responsables de que no haya podido disfrutar del conjunto de servicios contratados. Considera que se debe valorar la idoneidad de la compañía para operar (los trabajadores carecen de una cualificación mínima para proporcionar el servicios). Solicita reintegro de 180,66 euros por el tiempo que estuvo sin servicio en aplicación del artículo 15.1b del Real Decreto; 109,53 euros por los daños morales por la pérdida definitiva del teléfono fijo.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta, que con fecha 1/11/2017 modificó servicio a un pack ahorro internet máxima velocidad +línea +llamadas asociado a número fijo y dos móviles. La línea fija figura portada a otro operador con fecha 13/11, facturándose los servicios (factura de fecha 16/11/2017). Con fecha 7/12 se solicitó portar la línea a la compañía siendo cancelado sin cargo por motivos técnicos, quedando acreditado la fecha de la baja definitiva del servicio contratado por portabilidad donante no siendo posible volver a activar el servicio. El cliente se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía y reitera sus alegaciones y pretensión.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral, **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante de indemnización de 180,66 euros por los días que estuvo sin servicio al no quedar acreditado la falta de servicio manifestado. Asimismo, **la reclamada no facturará importe alguno** por posibles **compromisos de permanencia** por cuanto no han sido acreditados tampoco.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral NO ENTRA A CONOCER de la pretensión del reclamante de indemnización por daños y perjuicios personales al carecer de competencia en la materia, queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

A meros efectos informativos, a la vista de las dos únicas facturas aportadas de fechas 20/12/2017 y 16/11/2017 no se detecta incidencia alguna en ellas.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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, 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.