



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01917.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: Se ponen en contacto con ellos para mejorar sus condiciones de la factura telefónica y le ofrecen 40 euros al mes con móvil, fijo y fibra, aunque después fue 45 euros al mes. La tarjeta tarda 15 días en llegar y que ellos correrían con los gastos de cancelación y no lo hacen después de llamar y remitirle a varios correos, no le solucionan el problema. Solicita que le paguen el importe de la cancelación de la antigua compañía telefónica .

La empresa mediante escrito de fecha 11 de abril de 2019, informa que acepta expresamente y en forma voluntaria someter a arbitraje este conflicto.

Según pantallazo adjunto por el cliente, la empresa realizará la instalación del servicio y todos los gastos de gestión, así como la baja técnica y administrativa con su anterior operador con el fin de conservación de su número fijo.



Comunidad de Madrid

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 no comparece a la audiencia ni presenta nuevas alegaciones para esta acto dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada reitera todas las alegaciones presentadas con anterioridad.

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 del reclamante, ya que una vez examinado el detalle del pantallazo que el usuario incorpora al expediente, éste cita "*todos los gastos que supone esta gestión son asumidos por parte de [REDACTED]*", y no prevé expresamente que incluya "*cancelación*" con la anterior compañía, cuando además se comprueba que se refiere explícitamente a "trámites de alta".

El concepto cancelación no se considera gasto, siendo su naturaleza jurídica de carácter indemnizatorio ante el posible incumplimiento de los acuerdos adoptados con anterioridad entre reclamante y la Operadora de telefonía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL