

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02234.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de mayo de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 13 de febrero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 9 de abril de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el retraso en la ejecución del traslado de los servicios fijos al nuevo domicilio y la facturación emitida. Solicita la baja sin penalización y una indemnización de 850€ por los daños y perjuicios padecidos (cinco meses sin servicio fijo, problemas en el trabajo en casa de su mujer por carecer de internet).

La parte reclamada ha formulado alegaciones, manifestando que con fecha 08/02/19 ha eliminado el compromiso de permanencia suscrito y realizado un abono de 4,36€ por el cargo de pago por adelantado facturado en febrero de 2019. Tras dicho abono, quedan pendientes de pago 42,94€ de la referida factura, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 24 de mayo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado el reclamante por escrito nuevas

alegaciones, cuya copia se incorpora al presente para conocimiento de la parte reclamada.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, visto el retraso padecido (más de 60 días) en el proceso de tramitación del traslado de los servicios objeto de controversia, incumpliendo la operadora su deber de información en tiempo y forma, procede la baja en los servicios sin que se aplique penalización alguna.

En cuanto a la instalación del servicio en el nuevo domicilio, de conformidad con la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones, el plazo máximo para la prestación del servicio fijo es de 60 días, equiparándose el traslado de línea a una solicitud de alta por lo que el plazo sería el mismo, habiéndose superado. Si bien como el traslado de línea suele ir acompañado de una petición de conservación del número, como sucede en el presente caso, lo que sólo puede suceder si el nuevo domicilio pertenece al mismo ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, pues en caso contrario el operador telefónico no está obligado a atender el traslado, se concluye que en el presente caso la operadora no ha podido llevar a cabo el traslado solicitado.

En cuanto a la facturación emitida, revisada la misma se verifica que en toda ella se ha venido realizando un consumo desde las líneas móviles, aunque no desde la línea fija, no siendo imputable a la operadora la falta de uso de los servicios pues ello obedece al cambio de domicilio del reclamante y no a la carencia de servicio en el domicilio de contratación.

Que en definitiva, siendo el propio reclamante el peticionario del traslado del servicio como consecuencia de su cambio de domicilio; el traslado del servicio fijo (voz e internet) implica necesariamente una baja del servicio en el viejo domicilio y un alta e instalación en el nuevo domicilio, no procediendo reintegro alguno de la facturación emitida.

En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios solicitada, si bien la parte reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita en 850.-€, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales no son materia de arbitraje de consumo, sino de orden civil. La única indemnización que procedería es por la falta de servicio en el domicilio de contratación del mismo, lo que tampoco ha quedado acreditado por el reclamante.

Por otro lado, el propio reclamante ha declarado que parte de los perjuicios corresponden al trabajo desde casa de su mujer quién utiliza la línea objeto de controversia y los servicios de telecomunicaciones para el ejercicio de su profesión, de

modo que tampoco cabe entrar en la indemnización, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]