



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02473.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de septiembre de 2018 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 lo siguiente: Solicitó traspaso de su línea para su nuevo domicilio. Al mes de abril del presente no se había hecho efectivo dicho traslado a pesar de las reclamaciones efectuadas. A esa fecha tiene instalado internet asociado a otra línea móvil (relacionada con otro número de línea fija) y le indican que su número ya no existe aunque sigue teniendo línea. Solicita se cumpla con lo contratado (traslado de su fijo [REDACTED] y compensación económica por los daños producidos al no disponer del número de teléfono desde el mes de noviembre. Reclama la cantidad de 500 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que en relación al traslado de domicilio solicitado el día 14/12/2017, se realiza con un alta nueva mientras se mantiene el servicio en la anterior dirección para que no pierda servicio en ningún momento; el tiempo de gestión establecido por contrato es de 90 días naturales desde la solicitud y se han activado los servicios dentro del tiempo establecido. Han procedido a finalizar la reconexión de la línea [REDACTED] y su asignación tras confirmar la recepción correcta de la SIM.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Su línea fija sigue sin funcionar, no han hecho el traslado; la móvil ([REDACTED]) no les aparece por ningún sitio a la compañía por lo que siguen sin solucionar nada

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente y entre otras, manifiesta que sigue sin su numeración fija, han asociado el pack a la línea móvil secundaria (de su hijo), por la que abonaba 9 euros al mes, en lugar de asociarlo a la línea móvil suya (██████████) como estaba antes; no entiende el por qué han cambiado la situación de las líneas móviles cuando sólo solicitó el cambio de domicilio para la línea fija. Solicita recuperar su numeración de línea fija, que la línea móvil (██████████) se asocie al pack como línea principal y 500 euros por demora y compensación de daños ocasionados.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al no haber acreditado la compañía modificación alguna en las condiciones contratadas que justifique el cambio en la situación de las dos líneas móviles y el importe que se factura por ellas por lo que la **reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de CUARENTA Y SIETE EUROS CON CUARENTA Y UN CÉNTIMOS (47,41 euros), impuestos incluidos**, que ha facturado por "servicio de envío" y por "plan+Línea M" en factura de fecha 1/09/2018, pudiendo la reclamante, si así lo considera, solicitar, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente laudo, la baja/portabilidad de la compañía, en caso de disconformidad con la tarifa aplicada, sin que la compañía facture importe alguno por posibles compromisos de permanencia adquiridos.

La compañía manifiesta en sus alegaciones "*haber procedido a finalizar la reconexión de la línea (██████████) y su asignación tras confirmar la recepción correcta de la SIM*", pero no aclara a qué se debe y por qué se produce esa reconexión que implica además un cargo en la factura mencionada. Asimismo no se entiende que al día de la celebración de esta Audiencia (casi 9 meses después de la solicitud del cambio de domicilio), no se haya vuelto a asignar la numeración fija que la Sra. Moya tenía por lo que **si técnicamente fuera posible, la reclamada deberá realizar las gestiones oportunas** para que sea reintegrada a la reclamante la numeración fija (██████████) pretendida.

No habiéndose acreditado ningún otro gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de daños y perjuicios ocasionados al carecer de competencia en la materia, quedando expedida la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 14 de septiembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL