



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03088.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. 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 6/03/2018 aceptó oferta del 50% descuento en [REDACTED] One fibra 50 X+TV; el día 8 acudió técnico a su domicilio y dejó instalado equipos; le dijeron que dejaban un número de teléfono provisional y en 48 horas tendría su número fijo. No fue así; ha reclamado mas de 100 veces; le han dado más de 15 números provisionales (hasta cuatro en un mismo día) ya que cada vez que llamaba hacían nueva portabilidad; hay grabaciones de voz. Con fecha 9/04 la dejan sin línea (no puede realizar y recibir llamadas); abre incidencias en la Web y las cierran sin ser resueltas. El 28 de ese mes le dan línea pero 2 días despues vuelven a dejarle sin ella. Han pasado 2 facturas y en la primera informan de una subida de 4 euros/mes en la tarifa, considerando por ello incumplimiento de contrato. Han hecho abono por la primera factura pero se niegan hacerlo por la segunda y siguen con la subida de tarifa. Ha pedido que envíen su contrato y le indican que no pueden hacerlo, su número no lo han asignado a otro cliente, si se fuese debería abonar una penalizacion de 159 euros. A fecha 6/05/2018 sigue sin línea y sin su número fijo [REDACTED] (que tiene desde hace 17 años). Solicita le den su línea y su número; ser indemnizada por los daños personales, morales y económicos sufridos.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que el servicio fijo se trataba de un alta nueva (no portabilidad). No obstante confirman que está pendiente de cambio el número provisional activo con el [REDACTED] que se encuentra en la compañía. Han procedido a realizar dos ajustes de las facturas generadas (27,75 euros, impuestos incluidos, por la factura de fecha 22/03/2018 y 40,49 euros, impuestos incluidos, por la de 22/04/2018).

La parte reclamante mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta que en ningun momento se solicitó alta nueva del número fijo; en julio ya pudo tener su número; se le ha solicitado facturas de los gastos ocasionados y pregunta donde pide una factura por perder posible trabajos, citas hospitalarias y otros temas familiares al no poder localizarla . Su anterior operadora reclama una factura por el tiempo que estando con la actual también figuraba en ella y ha incluido sus datos en ficheros de morosos. Facturas por esos conceptos no puede aportar. Solicita que se cuantifique el posible daño ocasionado por los 4 meses.

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 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no habiéndose acreditado gasto económico efectuado, no habiendo sido aportada factura emitida por la anterior operadora, haberse aportado solamente la factura de fecha 22/04/2018, manifestando tener su número desde julio y la reclamada haber efectuado los ajustes mencionados, este Órgano Arbitral **ACUERDA:** No entrar a conocer sobre la pretensión de indemnización por los daños y perjuicios personales ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

Ahora bien, **la reclamada**, habiendo aportado contratos escritos que carecen de valor probatorio (no figura la firma de la cliente y el número fijo que se refleja en uno de ellos no coincide con el que se solicitó portar), y no habiendo contestado al requerimiento efectuado sobre el motivo de tantos cambios de numeración fija producidos, **deberá informar expresamente a la reclamante**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, sobre las condiciones/tarifa que vienen aplicando y su duración y, en caso de disconformidad con las mismas, **la reclamante podrá solicitar** (en el plazo máximo de 30 días a partir de recibir la información contractual de la operadora) **su baja/portabilidad sin que le sean aplicadas penalizaciones por posibles compromisos de permanencia adquiridos**.

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.