

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03270.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de octubre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató la portabilidad de la línea fija el 11 de febrero de 2019 y le informaron que tardarían 7 días. Al no tener noticias contacta con la empresa el 20 de febrero de 2019 y le dicen que por un problema informático no se había activado el procedimiento para la portabilidad y que ese día se iniciaban los trámites. El 22 de febrero recibe un sms informando que se había realizado la portabilidad, pero no tenía línea y al llamar saltaba el contestador, reclamó y le dijeron que lo solucionarían en 24 horas, y no fue así. Después de muchas llamadas consiguió que enviaran un técnico el 28 de febrero que verificó que el router estaba conectado correctamente y que el problema era la configuración de la línea. Solicita desistir del contrato, pagar sólo el servicio desde el 1 de marzo hasta el 4 de marzo de 2019 con la tarifa que le dijeron de 17 euros, y una indemnización por quedarse sin servicio entre el 22 de febrero y el 1 de marzo.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 7 de junio de 2019, del que se traslada copia a la parte reclamante alegando que el 5 de marzo de 2019 se cancelaron todos los servicios, y se ha procedido a realizar un abono en la cuenta bancaria de 42,96 euros correspondiente a la totalidad de la factura de 15 de marzo de 2019, que adjunta.

La parte reclamante contesta el 24 de junio de 2019 por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le han devuelto el importe de la factura pero no los 250 euros que reclamaba por quedarse sin servicio durante 7 días, en la que se incluye la falta de línea que le hizo perder alguna cita médica, el gasto económico por innumerables llamadas realizadas al servicio de atención al cliente desde otro operador, y el estrés y la impotencia por la mala atención del servicio de atención al cliente.

El Órgano 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 aporta escrito alegando que la relación de la empresa finalizó porque desistió de contrato por la mala gestión y problemas ocasionados. Aporta factura de llamadas durante los 7 días que estuvo sin servicio, desde varios teléfonos distintos al suyo, fueron muchas llamadas pero solo ha conseguido una factura, y durante esos 7 días tuvo que pedir prestado el teléfono a familiares y amigos, con la consiguiente

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

pérdida de tiempo y desesperación y la pérdida de alguna cita hospitalaria porque no le pudieron localizar.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales y morales, y habiendo reembolsado la empresa reclamada el importe de la factura emitida no constan acreditados daños y perjuicios económicos, habiendo aportado la parte reclamante una factura de la que se desconoce su titular y en la que las llamadas realizadas a la empresa reclamada no tienen coste. Queda expedita la vía judicial.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.