



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03761.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 22 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: Se vió obligada a solicitar el servicio a otra compañía por incumplimiento de contrato por parte de la reclamada, dejándole sin servicio durante más de 29 días y perdiendo el número de línea fija, con los gravísimos perjuicios que eso le ha ocasionado. Solicita se tomen las medidas necesarias para que ésto no vuelva a suceder, compensación económica por el tiempo sin servicio y la pérdida del número fijo y una explicación por escrito de la compañía sobre las causas que llevaron a esta situación tan perjudicial para ella.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 11/12/2017 inició contratación de su línea fija pero fue cancelado por la cliente sin llegar a estar activada en la compañía; según información actualizada de la CNMC dicha línea consta activada en otro operador; no se generó factura alguna y se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Entre otras, manifiesta que la oferta la enviaron al correo de su hijo y el 29/11/2017 el técnico estuvo en su domicilio instalando el router y le indicó que el día 1/12 tendría línea en el fijo, no se produjo dicha portabilidad y estuvo 22 días sin línea hasta que otra compañía le activó la línea. El día 1/12 recibió dos tarjetas SIM de las cuatro líneas contratadas y desde ese día ha intentado contactar con la compañía para que le explicaran lo que sucedía. El 22/12 la nueva operadora le dicen que tenían que darle un número nuevo pues la reclamada no les facilitaba el número. Solicita compensación económica por daños y perjuicios por los 22 días sin línea, pérdida de la línea, no



Comunidad de Madrid

haber recibido las 4 tarjetas de las líneas móviles contratadas, incumplimiento de contrato y no contactar con ella para darle explicación alguna.

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, siendo dos las compañías implicadas en el conflicto, acreditando la reclamada que la línea fija objeto de controversia consta activada en otro operador a fecha 12/07/2018, no habiéndose facturado importe alguno y no constando acreditado gasto económico producido, el Colegio Arbitral **ACUERDA**: NO ENTRAR A CONOCER de la pretensión de indemnización por daños y perjuicios personales/morales al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

Ahora bien, **la reclamada** deberá retirar, previo aviso, del domicilio de la reclamante y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, los dispositivos que hubiere proporcionado (router..), perdiendo cualquier derecho sobre ellos, si en el plazo fijado no los hubiere recogido. Asimismo no emitirá facturación alguna, por ningún concepto, toda vez que a fecha de la Audiencia, no ha emitido ninguna.

A su vez, **la reclamante** deberá poner, en su domicilio, a disposición de la reclamada los dispositivos que ésta proporcionó.

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.

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.

Prevía 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

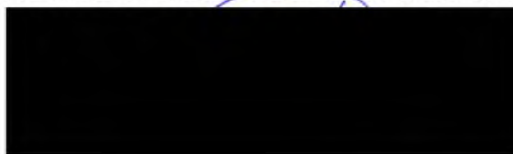
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

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, 22 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

