



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04580.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: desde junio hasta principios de agosto de 2017, tanto la línea de teléfono fijo como la línea ADSL se cortaban, de manera intermitente, varias veces al día y, en alguna ocasión, incluso todo el día. Para intentar solucionar el problema hicieron multitud de llamadas y se personaron técnicos en el domicilio tres veces. La última, junto el técnico de [REDACTED] y el de [REDACTED], cambiando el router, y tras diez días empezó a funcionar todo. A principios de septiembre se recibieron tres llamadas en las que se hacía referencia a la baja de la línea, hasta que se produjo la baja unilateral sin su permiso, el 8 de septiembre de 2017, continuando sin línea. El 28 de septiembre recibió un SMS comunicándole el nuevo número de teléfono fijo. Se han hecho multitud de llamadas para reactiva la línea y la no modificación del número de teléfono, lo que le ha supuesto decenas de llamadas y muchas horas de desplazamientos. Por ello, por los servicios no prestados, por desplazamiento, por muchísimas horas de teléfono para solventar los problemas provocados, solicita una compensación económica que valorará en su momento.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que observan que la reclamante ha tenido varias incidencias con el servicio fijo y ADSL, si bien el servicio móvil [REDACTED] asociado al fijo y ADSL ha tenido uso y consumo, por lo que en este sentido se puede admitir que la Sra. [REDACTED] ha tenido servicios activos. Se ha procedido a abonar la cantidad de 59,96 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de las cuotas facturadas por la línea anteriormente mencionada, la cual tiene nuevamente el descuento del 100% en el descuento mínimo.



Comunidad de Madrid

La reclamante presenta escrito de fecha 30 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que si [REDACTED] llama tener servicios activos a descolgar el teléfono fijo y no tener línea para llamar y que cuando llamaban del exterior un contestador decía que esa línea no existía, todo esto durante un mes, está claro que no entiende qué es tener cortada una línea, línea que habían dado de baja unilateralmente sin su consentimiento. El móvil al que hacen referencia nunca se comentó que estuviera activo. La indemnización solicitada se debe no solo al incumplimiento de contrato sino también a las muchísimas llamadas realizadas y al servicio técnico. El tener desconectado el teléfono fijo más de un mes ha supuesto algún problema personal, ya que alguna entidad sólo tenía ese número para contactar con ella.

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.

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 sobre la pretensión de la reclamante**, toda vez que al no fijar, justificar ni determinar la cuantía de la indemnización o compensación que supuestamente se solicita, lo que en concreto supone una falta de concreción de su pretensión, **este órgano arbitral carece de os elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, comprobando que la continuación de las actuaciones resulta imposible**, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3 a) y c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

