



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05278.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. 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: Aceptó la oferta realizada por la compañía para portar fijo, internet y dos líneas móviles. El 16/10 pusieron la línea fija, internet y tv y le indican que en dos días tendría las líneas móviles. El 18/10 llegó la tarjeta sim de una de las líneas móviles pero no la de la otra. La portabilidad se efectuaría el día 20 y la sim no llegó hasta el día 26 pero no tiene datos ni llamadas y a fecha 30/10 aún no se había realizado y no tiene línea. Le estan facturando por importe de 49,53 cuando ella contrató por 35,50 euros. Solicita la indemnicen no sólo con la devolución de esa factura sino con la oferta de 35,50 de todo el año .

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 8/10/2017 solicitó la activación del paquete Fibra 50Mb S TV Total asociado al servicio fijo, línea móvil y otra línea móvil secundaria. Debido a una incidencia con el proceso de portabilidad el servicio [REDACTED] se activó de manera efectiva con fecha 5/12/2017. Han generado dos abonos a su favor por importes de 49,53 euros y 50,77 euros, impuestos incluidos, en concepto de cuotas generadas en las facturas de fechas 22/10 y 22/11/2017 respectivamente. Con fecha 4/12/2017 se modificó su paquete por lo que la oferta inicial quedaría anulada. Adjunta copia del contrato vigente.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, se reitera sus alegaciones, reclamación y, entre otras, manifiesta que el día 20/12/2017 le indicaron que la portabilidad de la línea [REDACTED] se iba a realizar con fecha 22/12/2017 y que se le aplicaría un 50% de descuento sobre la tarifa . Espera no solo disponer de todos los productos contratados con total normalidad sino una indemnización por los daños y perjuicios de índole personal y laboral, así como todo el tiempo perdido.

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 el fondo del asunto al carecer de elementos de juicio para decidir por cuanto no han sido aportados por ninguna de las partes, a pesar de haber sido requerido, entre otras, copia del contrato escrito o grabación telefónica de la contratación efectuada en octubre de 2017, copia de la tarifa,

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

promoción/oferta ni copia completa y detallada de las facturas emitidas (incluyendo el consumo realizado). Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

En el contrato de fecha 4/12/2017 que se supone corresponde a la modificación del paquete contratado inicialmente tal y como manifiesta la compañía, falta, entre otros datos fundamentales, la firma de la cliente por lo que carece de validez acreditativa al efecto.

A su vez, la reclamante, a pesar de haberse requerido, no ha acreditado ningún gasto económico, no ha cuantificado su reclamación, no ha aportado copia de la acreditación de pago de las facturas objeto de la reclamación y no ha aclarado si el bien o servicio sobre el que reclama tiene un uso profesional/empresa.

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.