



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06194.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de enero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: A finales de marzo de 2018 contrató el servicio de telefonía fija, internet y dos líneas móviles. El 19/08 les dan de baja tanto la línea como el teléfono fijo e internet sin ellos solicitarlo, sin previo aviso y desconociendo los motivos. Reclaman y les indica que ha habido un error por parte de ellos pero que ya no pueden recuperar el número de teléfono. Desde el 19/08 están sin línea fija. El 21/08 le comunican que van a proceder a dar de baja el teléfono e internet porque han recibido solicitud de baja (que ellos nunca solicitaron). Han reclamado en numerosas ocasiones y les dicen motivos de baja diferentes. Al 7/09 siguen sin línea lo que esta ocasionando innumerables problemas (por la edad que tienen). Solicitan solución al problema de recuperación de línea de teléfono fija.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 22/03/2018 el cliente notificó desconocer la contratación de la línea [REDACTED] que fue dada de baja con fecha 18/09/2018. Indican la documentación que deben remitir para la recuperación de la línea.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta que han remitido la documentación, que aportan con las alegaciones, para que reactiven la línea. A 25/10/2018 el problema sigue sin resolverse. Solicitan la línea de teléfono [REDACTED]

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 y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Confirman que no solicitaron en ningún momento la baja de la línea fija y que tuvieron servicio desde su contratación hasta que les dieron de baja. No tienen ninguna pretensión económica porque les rebajaron el importe de la factura sólo quiere recuperar su numeración de línea fija.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que reiteran parte de sus alegaciones, se oponen a la reclamación, y manifiestan, entre otras que a 18/10/2018, tras consultar en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el número [REDACTED] se encuentra en otra operadora no siendo posible la recuperación de dicho número. El cliente se encuentra al corriente de pago con la compañía.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto al carecer de competencia en la materia por cuanto no se ha solicitado pretensión económica alguna y la línea fija [REDACTED] objeto de reclamación, se encuentra, a fecha 18/10/2018 en otra operadora a la vista del documento emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, aportado por la compañía, pudiendo el reclamante dirigirse al Organismo competente en materia de Telecomunicaciones para la posible recuperación de la numeración.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 24 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]