



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05486.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que desde mayo de 2019 no pudo acceder a su página cliente sin motivo ni justificación, por lo que no podía acceder a la información sobre su consumo y facturas, no podía realizar configuraciones, ni beneficiarse de ofertas y promociones, como el regalo de 60 GB para navegar entre el 14 de junio y el 31 de agosto de 2019, no puede compartir megas entre líneas, ni comprar datos extra. Reclamó por teléfono el 9 de mayo, 12 de mayo, 11 de junio y 21 de junio, y por escrito el 18 de junio, recibiendo siempre la misma respuesta, que el perfil de cliente se encuentra inactivo, inaccesible o desaparecido y que en breve solucionarían el problema. Solicita que se rehabilite el acceso a su área privada, que le ofrezcan la promoción de 60 GB gratis durante setenta y nueve días, y el abono de 60 euros en concepto de indemnización por los daños y perjuicios.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 21 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea reclamada portó a otro operador el 22 de agosto de 2019.

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 en el que reitera la **reclamación** y manifiesta que el 22 de agosto se portó la línea a otro operador debido a la ausencia de voluntad de la empresa reclamada para solucionar el acceso a su área de perfil de cliente. Solicita 60 euros en concepto de indemnización por los perjuicios ocasionados como consecuencia de los incumplimientos. Adjunta audio de la grabación.

La parte reclamada aporta escrito al que adjunta el contrato.

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 de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el

Comunidad de Madrid

Los elementos de juicio necesarios para la solución del conflicto, no constando acreditado ningún perjuicio económico ocurrido como consecuencia de la imposibilidad de acceder al área de perfil de cliente. 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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.