



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06346.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado: #####En Madrid, a 25 de mayo de 2021 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes

miembros: PRESIDENTE: |

#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: #####, en representacion de la Asociación ASOCIACION DE

MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representacion de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE

TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la empresa porto a otro operador su linea fija sin haberlo solicitado quedandose sin linea entre el 8 y el 30 de Julio de 2020 ocasionando la pérdida de trabajo de la persona que se encontraba teletrabajando. Solicita por lucro cesante el abono del mes perdido de trabajo, que al día de la fecha del escrito sigue sin trabajar, siendo su trabajo 1.200 euros mas comisiones, el no pago ese mes de todos sus servicios por las molestias y daños causados, y la indemnización por la interrupcion del servicio. Reclama 2.000 euros. Adjunta documentación que se trasiada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 18 de noviembre de 2020, del que se dio traslado

a la parte reclamante, alegando que la linea se dio de baja por petición de cambio de operador el 8 de julio de 2020 y consta de nuevo activa desde el 24 de julio de 2020. El 25 de julio se procedio a compensar a la titular con un descuento del 20% durante 3 meses que consta aplicado hasta la factura de 12 de septiembre de 2020. Asimismo, se realizó una devolución de 39,17 euros sin impuestos correspondiente al cargo por repetidor Wifi tarificado en la factura de 12 de julio de 2020, que consta descontado en la factura de 12 de agosto de 2020. Finalmente manifiesta que su oferta publica de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo excluye las reclamaciones por daños y perjuicios fisicos. Adjunta copia de la facturación.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 9 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, y solicita el importe multiplicado por 5 por el tiempo sin servicio. 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 aporta escrito alegando que nunca dio permiso para portar la línea, no le han aplicado el descuento del 20 % durante 3 meses, y su descuento del 50% en tarifa lo han estado aplicando mal y ha tenido que reclamarlo. El aparato wifi dijeron que era gratuito y lo facturaron por eso lo han hecho el abono. Solicita el descuento del 20%, la indemnización por la interrupción del servicio, y una indemnización por todas las facturas mal facturadas. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 del fondo del asunto al consistir el objeto de la controversia en un proceso de portabilidad en el que participan dos operadores. En cualquier caso, por ser ##### el operador donante del servicio no podría negarse a ceder la numeración al nuevo operador. Este órgano carece de los medios técnicos necesarios para determinar la causa que provocó la incidencia reclamada, teniendo atribuidas las facultades de control e inspección en materia de telecomunicaciones la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Asimismo, indicar que consta en el expediente con referencia ARBC-5799.6/20 solicitud de arbitraje por los mismos hechos, presentada por la parte reclamante contra la empresa ##### que es el operador solicitante de la portabilidad, solicitud que fue archivada por indicios racionales de delito por una supuesta suplantación de identidad no siendo objeto de arbitraje. Queda expedita la vía judicial, o la posibilidad de reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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 DIAS 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.