



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10495.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 la disconformidad con la gestión del contrato. Solicita que la empresa restablezca y aplique las condiciones y servicios acordados en la grabación de la llamada del 29 de abril del departamento de retenciones: activación del servicio ONENUMBER en la línea ##### duplicado de tarjeta SIM y activación del servicio de identificación de llamadas en la línea fija, de forma gratuita e incluida en la cuota mensual, que la empresa asuma la cantidad de 181,50 € como compensación por gasto de instalación del otro operador, y adicionalmente una compensación por los daños y perjuicios ocasionados. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aportó un escrito de fecha 22 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que no se ha podido recuperar la grabación y que la facturación emitida es correcta aplicándose las condiciones pactadas. Que el 15 de junio de 2021 la reclamante solicitó la desactivación del servicio ONENUMBER y del servicio identificador de llamadas. Finalmente manifiesta que no es política de ##### abonar facturas de otros operadores.

La parte reclamante contesta por escrito el 3 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando en síntesis que la grabación existe pero está cortada, que no se están aplicando las condiciones pactadas, y se ha dado de baja en los servicios reclamados porque se los estaban cobrando, y solicita su reactivación de forma gratuita. En cuanto a los gastos de instalación, no hubiera aceptado la oferta, teniendo los servicios instalados por otra empresa, si no le hubieran ofrecido asumir su coste.

Comunidad de Madrid

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 de fecha 23 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que solicita 181,50 € que le aseguraron que le pagarían si su antigua compañía se lo cobraba, descuento en las facturas de 2 € del servicio identificación de llamadas y el servicio ONENUMBER por 5 €/mes, hasta el fin del contrato y con carácter retroactivo, y compensación del 50% mensual hasta la finalización del contrato o 150 € por el engaño y el tiempo empleado en reclamar. Asimismo, solicita la reposición de los servicios ONENUMBER e identificador de llamadas. Adjunta documentación y grabación.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera el anterior escrito de alegaciones y manifiesta que la **reclamación** fue resuelta por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Además, adjunta la información facilitada a la reclamante tras la resolución.

Se envía escrito a ambas partes requiriéndoles que aporten la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

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** del fondo del asunto al no haber aportado ninguna de las partes la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales que les fue requerida ante las manifestaciones de la empresa reclamada en relación con el expediente RC####_21, y que la parte reclamante no ha negado la existencia de la mencionada Resolución, constituyendo un sistema alternativo de resolución de conflictos al Sistema Arbitral de Consumo.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.