



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00050.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó el 18 de noviembre de 2017 la portabilidad de sus líneas a [REDACTED] en una tienda [REDACTED] y ante la falta de información completa decidió desistir y contactó con ambas empresas. [REDACTED] le contestó que tenía que acudir a la tienda para gestionar la cancelación de la portabilidad. El 23 de noviembre se gestionó la portabilidad. El 29 de noviembre de 2017 las líneas vuelven a estar activadas en su operador de origen. No ha podido hacer uso de la línea [REDACTED] entre el 23 y el 26 de noviembre de 2017 por lo que solicita una indemnización de de 40 euros diarios (160 euros) . La línea [REDACTED] no pudo usarla desde el 27 al 28 de noviembre, por lo que solicita una indemnización de 80 euros. [REDACTED] le ha cargado en su cuenta 6,17 euros sin haberle enviado factura ni prestarle servicio, por lo que solicita la devolución de 6,17 euros. Adjunta copia del recibo y de conversaciones de chat con [REDACTED].

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las líneas móviles constan desactivadas desde el 27 y 29 de noviembre de 2017. El 3 de enero de 2017 se hizo un abono de 6,17 euros correspondiente a la única factura generada.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y reclama a la empresa reclamada 240 euros por haberle privado de usar sus dos líneas de teléfono móvil.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que la reclamación está excluida de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada, por existir denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Con fecha 18 de abril se dictó Resolución de Suspensión y se requirió a ambas partes la documentación relativa al procedimiento tramitado ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito adjuntando la denuncia presentada ante Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y gracias a dicho organismo [REDACTED] le ha devuelto 6,17 euros, pero no le ha indemnizado la cantidad de 240 euros que reclamó ante la Comunidad de Madrid, por haberle privado de usar sus dos líneas de teléfono durante dos días.

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, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios personales y/o profesionales, no constando acreditados otros perjuicios de carácter económico, habiendo reembolsado ya la empresa reclamada la cantidad facturada de 6,17 euros. Indicar asimismo que en el proceso de portabilidad participan dos operadoras, y en este caso una tercera empresa en la que se solicitó presencialmente la portabilidad, no constando acreditada la responsabilidad de la empresa reclamada en la gestión de la cancelación de la portabilidad, teniendo atribuidas las facultades de control e inspección en materia de telecomunicaciones, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital. 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.

Previa 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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.