



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA

N/R.: 00523/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 22 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 que por error le cortaron en el mes de agosto de 2014 la línea fija XXX, hace las gestiones oportunas para recuperarlo asegurándole que así será, y resulta que le instalan otro número de teléfono, el XXX. Solicita recuperar su número de teléfono antiguo, los teléfonos que le ofrecieron en la operación-oferta XXX que le ofrecieron como consecuencia de la incidencia, y la devolución de los importes de la factura mientras cambian los números porque no tiene ni línea ni adsl.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que no consta ninguna solicitud de alta de la línea XXX, encontrándose dicha numeración en el operador Xxx. La línea XXX consta activada en XXXel 28 de agosto de 2014 con la oferta XXX, y el cliente está haciendo uso de la misma. Es el cliente quien tiene que solicitar el alta del número XXX a Xxx y posteriormente el alta en XXX, y una vez realizado se tramitaría la baja sin cargos de la línea XXX. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito que fue XXX quien le dio de baja su número de línea fija, y tras reclamar le ofrecieron bajada de precio, otra línea móvil, dos teléfonos duo. Que hace uso de la línea fija que le dieron de alta porque la paga. Reclama los teléfonos que le prometieron, su nueva línea y una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

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 su reclamación, que consta por ARBCRS32

escrito en el expediente y manifiesta que siendo cliente de XXX de los servicios de línea fija+adsl y móvil, le cortaron la línea fija, llamó para solucionar la incidencia como en ocasiones anteriores que se resolvía con rapidez, pero en esta ocasión se demoraba por lo que vuelve a llamar y le comunican que por error le han dado de baja la línea, y para compensarle le ofertan volver a dar de alta la misma línea, dos teléfonos XXX, y una nueva línea móvil con terminal, esto último no le interesa pero acepta para recuperar su línea. Finalmente la oferta de línea móvil no se llevó a cabo no habiendo conflicto, pero no le entregaron los terminales XXX y la línea fija que dan de alta no es la suya sino una nueva, reclama pero nadie contacta con él. Declara que, en el supuesto de que su línea XXX continúe vacante solicitaría el alta a XXX para a continuación portar la línea a XXX, y en este caso solicita a XXX que le abone el coste del alta que le pudiera facturar XXX y la primera cuota mensual de la línea de voz mientras se gestiona la portabilidad, que eliminen la permanencia de la línea nueva que le dieron de alta XXX, y la entrega de los dos terminales XXX que le ofrecieron como compensación por la incidencia. En el supuesto de que la línea XXX hubiera sido asignada ya por XXX a un tercero, solicita a XXX que elimine todos los compromisos de permanencia vigentes, y la entrega de los dos terminales XXX que le ofrecieron como consecuencia de la incidencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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: **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante al considerar que XXX dio de baja por error y sin autorización del titular la línea XXX, que no ha hecho ninguna manifestación sobre esta incidencia, y que no facilitó al cliente la información necesaria para solucionarla ni hizo un seguimiento adecuado de la reclamación. En consecuencia, si la línea XXX hubiera sido asignada por XXX a un tercero de manera que el reclamante no pueda solicitar su alta para luego portarla a XXX, XXX debe anular todos los compromisos de permanencia que tuviera activos el reclamante, y entregarle los dos terminales XXX que le ofrecieron como compensación de la incidencia, que no fue resuelta. En el supuesto de que la línea XXX estuviera vacante y el reclamante la diera de alta en XXX y la portara a XXX, XXX debe abonarle el importe del cargo que XXX le hubiera facturado por el alta de la línea de voz, y la primera cuota mensual de la línea de voz, eliminar el compromiso de permanencia de la línea XXX, y entregarle los dos terminales XXX que le ofrecieron como compensación de la incidencia, que no fue resuelta.

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 el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

Madrid, 22 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX