



LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA FIJA

N/R.: 01226 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de julio de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en la segunda quincena de enero de 2015 teniendo contratada la línea fija y adsl con XXX le ofrecen cambiar a fibra óptica, y aceptó la oferta. El 29 de enero de 2015 realizaron la instalación y a partir de esta fecha nunca funcionaron los servicios contratados. Reclamó y le comunicaron que la incidencia se solventaría en 72 horas, lo que no ocurrió y además le suspendieron la línea, no permitiéndole realizar la portabilidad, por lo que después de 20 días sin línea y sin solucionarse la incidencia, debido a causas médicas, tuvo que solicitar la baja y perder su número de línea fija con más de 40 años de antigüedad. Solicita una indemnización por los 20 días sin servicio, por la pérdida de un número con más de 40 años de antigüedad, por no haber podido recibir una llamada urgente en relación con un trasplante de riñón de un familiar, y por la reparación de los daños causados en la pared en que se realizó la instalación, inservible, que hay que desinstalar y pintar de nuevo. Reclama la cantidad de 6.000 euros.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que alega que el producto adsl consta dado de baja el 10 de febrero de 2015 sin cargo.

El reclamante aporta escrito, del que se traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque no reconocen los hechos tal como sucedieron, ni dan respuesta a su pretensión.

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 mediante escrito en el que detalla la incidencia y solicita una indemnización de 2,800 euros por no haber prestado la empresa el servicio durante 13 días, por haber suspendido unilateralmente el servicio lo que ha supuesto la pérdida del número de teléfono, y la realización en el interior de su vivienda de una instalación inservible, que hay arreglar y volver a su estado anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que manifiesta que el 27 de enero de 2015 la línea fija migró al servicio de fibra. El 29 de enero de 2015 se recibe comunicación del titular notificando una incidencia, que fue trasladada al servicio técnico para que realizaran las pruebas destinadas a comprobar el estado del servicio. El

10 de febrero de 2015 el servicio de la línea fija causó baja con la pérdida de la titularidad del número de teléfono.

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 que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer este órgano de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre daños personales, y no estar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente daños y perjuicios económicos.

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 20 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX