



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 01553 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de agosto de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** D^a XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó la portabilidad de la línea móvil a XXX, y le dejaron sin línea. Tras numerosas llamadas finalmente le indican el 26 de diciembre que tiene línea desde el 23 de diciembre y que tiene que apagar y encender el terminal, requisito que desconocía. Debido al mal servicio, atención y desinformación el mismo día 26 de diciembre solicita la portabilidad a otro operador, y deja de ser cliente el 31 de diciembre. El 28 de enero de 2015 pasan un cargo bancario de 19,95 euros y lo devuelve al día siguiente. El 23 de febrero recibe a través de la OMIC un escrito de la empresa en el que indican que se encontraba al corriente de pago, por lo que dio por finalizado el asunto, y ahora le reclaman la deuda. Solicita que anulen la deuda y no estar incluida en morosos. Aporta copia del escrito de reclamación con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta un escrito de alegaciones, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la línea se activó el 23 de diciembre de 2014 y fue portada a otro operador el 31 de diciembre de 2014. Mientras la línea estuvo activa se realizó consumo, y consta pendiente de pago la cantidad de 19,95 euros (impuestos incluidos), tras confirmar la entidad bancaria la devolución del recibo, con posterioridad a la carta de 16 de febrero de 2015. Por tanto la reclamante adeuda en la actualidad 19,95€ de la factura de 15 de enero de 2015, deuda sobre la que formula reconvencción. Finalmente manifiesta que se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales de la titular de la línea de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de la empresa.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la parte reclamada, en el que manifiesta que solicitó la portabilidad el 10 de diciembre, transcurren 72 horas y sigue sin línea por lo que después de varias llamadas sin ninguna solución interpone reclamación en la OMIC. Tiene que contratar otra línea en otro operador (aporta documentación). El 26 de diciembre cuando tiene activa la línea solicita la portabilidad a su antiguo operador por estar disconforme con el servicio no prestado. Devuelve el recibo por importe de 19,95 euros debido a los trastornos que le han ocasionado y solicita que rectifiquen la factura a los días que le prestaron el servicio. Solicita que le facturen la parte proporcional o anulen la deuda por el mal servicio prestado y los daños ocasionados.

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 no aporta escrito de alegaciones a la audiencia.

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

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 **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar la incidencia en el retraso de la portabilidad de la línea, y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente durante la incidencia. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 19,95 €(impuestos incluidos), y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida.

Se desestima la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda por importe e 19,95 € (iva incluido).

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.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX