

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

03130/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX      NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX      CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante expone que el día 4 de mayo de 2015 observa que no funciona su teléfono móvil número XXX por “fallo de registro de tarjeta SIM”. La explicación que se le da en la tienda XXX de la calle XXX es que se ha pasado el plazo de 7 meses para la recarga. Dicho periodo de recarga era, hasta ahora, de 9 meses y le avisaban por SMS al móvil cuando se iba a cumplir dicho periodo. Al reclamar a XXX con el número de incidencia: XXX, le responden que no le repondrán su número de teléfono ni la devolución del saldo que tenía de 48,33€. SOLICITA: Reposición del saldo existente y del uso del móvil con el mismo número que tenía o con otro diferente.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que, en primer lugar, informa que con fecha 16 de febrero de 2015, entra en vigor un cambio en las condiciones generales de los servicios de comunicaciones móviles en la modalidad de prepago de XXX, por el cual, el periodo de validez de la tarjeta se renueva cada seis meses. Este cambio establece la posibilidad de la modificación del contrato con previa comunicación al cliente con un mes de antelación. Este cambio se ha comunicado a los clientes con un mes de antelación a la fecha de entrada en vigor del mismo. Revisados los hechos planteados, la empresa reclamada verifica que la línea de tarjeta prepago XXX expiró el día 23 de abril 2015, ante la ausencia de recarga en los últimos 7 meses. Tras una acción de datos que se ha llevado a cabo de manera interna, en la empresa reclamada, en la tipología de servicios de modalidad de prepago, han detectado que el servicio XXX, no cumplía con todos los requisitos de identificación presencial legalmente requeridos. Por este motivo, y en cumplimiento de la Ley 25/2007 de Conservación de los Datos se ha producido a la desactivación inmediata del servicio móvil XXX habiendo enviado XXX XXX a dicho servicio, varios mensajes informándole de que en caso de no acudir a una tienda XXX e identificarse presencialmente, se iba a proceder de acuerdo con la citada ley a la desactivación del servicio, algo que no le consta a esta parte que haya ocurrido a la fecha de la desactivación de la línea.

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 y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, 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** las pretensiones del reclamante, visto que no se le informó del cambio en las condiciones generales que rebajaba de 9 a 6 meses el tiempo máximo para realizar la recarga de su teléfono móvil, por lo que el Sr. XXX desconocía dicha modificación en las condiciones. Por todo ello, XXX XXX. deberá recargar los 48,33€ que tenía en la línea XXX, siempre y cuando D. XXX XXX proceda a la identificación que solicita XXX. Si el número ya no estuviera disponible, XXX le facilitará otra línea.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 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

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