

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01943.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:
Desde el pasado 14 de noviembre de 2017 que hizo solicitud de cambio de titularidad
de la línea 6367...con precisión de cambio el 1 de diciembre de 2017 y con
incidencia abierta a tienda, que no se resuelve.

Previamente a realizar la solicitud, la reclamante consultó a [REDACTED] y le dio valoración positiva indicando que sería dado de alta un paquete con posterioridad cuya tarifa le daría derecho a incluir esta línea sin coste. A fecha 1/12/2017 , fecha en que debería haber tenido lugar el cambio de titular.

La reclamante contrató este paquete a condición supeditada al cambio de titular , que sigue sin hacerse.

Solicita que se efectue el cambio de titular y sean devueltas las cuotas íntegras pagadas desde entonces, diciembre, enero y febrero o descontando en mensualidades posteriores.

Manifiesta la empresa en la hoja de reclamación presentada por el consumidor que debido a una incidencia en sistemas, las solicitudes de cambio de titular se están viendo bloqueadas a la espera de su resolución sin que tengamos plazo previsto para ello, al no depender de la tienda como tal, por lo que no pueden avanzar las peticiones.

La empresa acepta someter la resolución del conflicto a arbitraje e indica que el responsable del error fue [REDACTED] – realiza la venta y tarifica- y que ellos lo único que hacen es atender a la cliente que había gestionado a través de teléfono su operación y contactan con la interesada para pedirle facturas e intentar gestionar la reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 1 de octubre de 2018 indicando que aporta las facturas objeto de reclamación y la captura de la respuesta obtenida por [REDACTED] mediante sms de fecha 3/9/18.

Aún no ha sido satisfecha la cantidad reclamada de 60 euros en cuenta, y no considero finalizado el proceso.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 septiembre de 2018 manifestando que en el mes de agosto pusieron en conocimiento del operador la reclamación para que se hicieran cargo de las cantidades mal facturadas debido a un error informático del operador.

Ya ha sido notificada al cliente la resolución de [REDACTED] confirmando el cliente que se le ha comunicado esta información. Solicita que se archive esta reclamación.

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 de este asunto, al considerarse que la entidad reclamada **carece de legitimación pasiva**.

Consta acreditado que la reclamante ha suscrito su contrato con la operadora Yoigo (xfera móviles) y asimismo que es ésta, quién emite la facturación con la que el cliente no se halla conforme, debiendo por tanto dirigir su solicitud de arbitraje, o el ejercicio de acción judicial- si lo estima conveniente- frente a esta empresa para solventar su conflicto.

No obstante, se recoge a título informativo, el resultado de la gestión realizada por la empresa reclamada con la operadora, por la que según indican *"que en el mes de agosto pusieron en conocimiento del operador la reclamación para que se hicieran cargo de las cantidades mal facturadas debido a un error informático del operador."*

Ya ha sido notificada al cliente la resolución de [REDACTED] confirmando el cliente que se le ha comunicado esta información".

La reclamante admite *"aún no ha sido satisfecha la cantidad reclamada de 60 euros"* y aporta captura del sms recibido de la operadora [REDACTED].

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



Comunidad de Madrid

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

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.