



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02284.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de septiembre de 2019 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: el departamento de portabilidades de [REDACTED] le hace una oferta para mantenerle como cliente el pasado 18 de octubre, con una tarifa de 16 euros/mes y un terminal Iphone 8 64Gb por 13 euros al mes a pagar en 24 mensualidades, todo ello con permanencia de 18 meses y televisión total al 50% y el futbol gratis.

Realiza la oferta y llama a masmovil para cancelar su solicitud, pero al día siguiente había migrado.

Puesta al habla con [REDACTED] le pide que se lleve a efecto la retroportabilidad, le indican que está pendiente pero a mediados de noviembre vuelve a hablar con ellos y la persona que le atiende le dice que lo había cancelado unilateralmente.

La línea a fecha de solicitud (febrero 2019) permanece a nombre de masmovil con un coste de 5,90 euros /mes más de lo que le costaría en [REDACTED] y se ha tenido que comprar un nuevo terminal.

Solicita que se tramite la retroportabilidad de la línea 6266...englobandolas con sus otras líneas de las que es titular con la reclamada, le aplique la oferta realizada, le envíen el terminal ofertado y le reembolsen la diferencia que está pagando de ás al operador receptos hasta la fecha en que se tramite la retroportabilidad, 5,90 euros desde octubre de 2018.

La empresa mediante escrito de fecha 1 de abril de 2019 informa que realizar la gestión de portabilidad de la línea móvil 6266... debe ponerse con contacto con el [REDACTED] y en el momento en que la línea se encuentre en poder de [REDACTED] se aplicará la oferta aceptada el 18 de octubre de 2018.

Indican que la empresa reclamada no abona facturas de otros operadores.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante mediante escrito de fecha 27 de mayo informa que ha seguido los pasos que se le indicaron en carta fechada el 1 de abril de 2019 y que está en el expediente de arbitraje, pero no ha conseguido que se tramite la portabilidad.

Indica que no solicita que [REDACTED] le abone facturas de otro operador, sino que reclama exclusivamente la diferencia entre lo ofertado por ellos para su línea: 16 euros al mes con lo que paga actualmente a [REDACTED] (7 euros). Desde la fecha en que no se realizó la retroportabilidad ese importe asciende a 54,72 euros.

El importe del teléfono que se ha tenido que comprar asciende a 220 euros.

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 presenta alegaciones para este acto de audiencia de fecha 10 de septiembre de 2019 dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente y expone los detalles de lo que solicita:

- 1.- que del departamento de portabilidades de [REDACTED] se pongan en contacto con él para portar la línea [REDACTED] desde [REDACTED] dentro del contrato [REDACTED] fibra, respetándose la oferta comercial aceptada en el mes de octubre.
- 2.- Que [REDACTED] le haga llegar por correo electrónico la oferta que en su día aceptó para su contrato, ya que no le han hecho llegar la misma y las condiciones solo están en una grabación a la que no tiene acceso.
- 3.- Reitera su solicitud para que se hagan cargo de los sobrecostos por no haber solicitado la retroportabilidad (226,93 euros) y 50% importe del terminal Huawei que ha tenido que comprar para operar con la otra línea.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de julio de 2019 reiterando el contenido de las presentadas en fecha 1 de abril y que constan en el presente expediente.

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 respecto de la gestión de portabilidad** reclamada al carecer este órgano de competencia sobre esta materia en la que interviene un tercer operador- que no es parte en el presente procedimiento-, así como de elementos mínimos necesarios para su valoración desconociéndose las gestiones y plazos que se han realizado entre ambos y los permisos de apertura y cierre de las ventanas de cambio de operador.



Comunidad de Madrid

Para verificar este extremo, y en su caso presentar su reclamación si lo estima conveniente, debe dirigirse a la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

Sobre este particular, si la empresa gestiona la portabilidad solicitada por el interesado, debe cumplir su ofrecimiento y aplicar a partir de ese momento, la oferta realizada al cliente en fecha 18 de octubre de 2018, que incluye para la línea [REDACTED] una tarifa de 16 euros al mes y la entrega de un terminal Iphone 8 64Gb por 13 euros al mes, durante 24 mensualidades con el compromiso de permanencia de 18 meses, ya que en ningún momento la empresa ha desvirtuado este compromiso, porque la empresa no aporta la grabación de la oferta aceptada en esa fecha, a pesar de haber sido requerida con tal finalidad.

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

El cumplimiento de este laudo se realizará por cualquier medio, 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 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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

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