



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02309.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de julio 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: solicitó portabilidad a la reclamada pero su compañía realizó contraoferta, aceptó y ese mismo día anuló la portabilidad telefonicamente (diciembre). Seis meses más tarde, sin su consentimiento, [REDACTED] realizó portabilidad; como consecuencia de ello, perdió su número [REDACTED] y tuvo unos gastos de penalización con la otra compañía. Solicita la cantidad de 193,87 euros en concepto de penalización y daños y perjuicios causados.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 20/11/2017 aceptó portabilidad con cambio de titular del servicio [REDACTED]. Técnicamente no es posible reasignarle la numeración solicitada al pertenecer, a fecha 27/03/2019 a otro cliente.

La parte reclamante, mediante escritos incluidos en expediente, reitera sus alegaciones y parte de su pretensión. En el de fecha registro de entrada 7/05/2019, manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía; intentó unificar con la reclamada la línea que tenía en otra operadora pero sin éxito y decidieron permanecer en su compañía. Le cobran una penalización de 69,90 euros; no pudieron permanecer ni en la antigua compañía ni en [REDACTED] ni recuperar el número que tenían de más de 20 años, con todo el trastorno que eso conlleva tanto a nivel laboral como personal. Reclamaron desde el momento en que se cometió el error. No es posible realizar una portabilidad 6 meses después aunque se haya firmado un contrato que al paso del tiempo no tiene validez ninguna ya que no hace uso de ello. Solicita reintegro de la penalización puesto que no ha sido problema suyo y se le devuelva su número de teléfono. En el de fecha 5/07/2019, aclara que el problema no ha sido resuelto y cuantifica su pretensión en 70 euros (importe que tuvo que abonar de penalización) más una cantidad por perjuicios causados que no debería ser inferior a 30 euros.



Comunidad de Madrid

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

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la 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 ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 35 euros**, correspondiente al 50% de la cantidad solicitada- última cuantificación realizada el día 5 de julio de 2019- en concepto de penalización por baja de la línea 6095... ya que el reclamante manifiesta que la baja de la misma en mayo de 2018 no fue solicitada por el cliente ni prestó consentimiento a la misma.

La parte reclamada conoce las alegaciones del usuario y no ha desvirtuado por ningún medio las mismas, aunque éste, no acredita debidamente la cancelación de la solicitud de portabilidad que el reclamante manifiesta que realizó en diciembre de 2017 y se observa que aparece esta numeración en facturas posteriores de otra compañía.

No se entra a conocer respecto de:

- cantidades solicitadas en concepto de perjuicios morales al quedar esta materia fuera del ámbito de arbitraje de consumo, sin perjuicio de informar al reclamante que en este apartado queda libre y expedita la vía judicial si el interesado lo estima oportuno.
- la posibilidad de recuperar su número de línea telefónica 6095... ya que este Órgano carece de competencia sobre dicha materia, sin perjuicio que el reclamante si lo estima conveniente, plantee este aspecto concreto ante la Secretaría de Estado para el avance digital.

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



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, 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

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.