



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03124.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de enero de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que han hecho la portabilidad de la línea móvil, y fijo con TV y ADSL. Al día de la fecha sólo le ofrecen el servicio móvil y le indican que no puede retractarse del contrato. Solicita la devolución del terminal y quedar a cero con la empresa.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el 12 de junio de 2017 se inició la provisión del servicio ADSL Máx. Vel. + nueva TV, cancelándose con fecha 30 de junio de 2017 por motivos técnicos ajenos a la empresa. La línea móvil se activó el 14 de junio de 2017 con la tarifa contratada LOVE SIN LIMITES y adquiriendo un terminal en la modalidad de venta a plazos con un compromiso de permanencia de 24 meses. Con fecha 21 de julio de 2017 y al no poderse activar la línea de ADSL y escindir el pack contratado, se modificó a la tarifa GO Up y se eliminó el compromiso de permanencia asociado. Atendiendo la petición del cliente, se ha procedido a tramitar la recogida del terminal adquirido en la modalidad de venta a plazos, tras cuya recepción en sus almacenes, se procederá a la devolución de las cuotas abonadas hasta la fecha. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 12 de junio de 2016 la comercial le realizó una oferta por los mismos servicios que le prestaba su operador sin ninguna incidencia. No hubo problema con la portabilidad de la línea móvil, pero nunca se acercaron a su domicilio para instalar el ADSL, y cada vez que llamaba a atención al cliente le daban una respuesta equivocada porque no sabían lo que pasaba, llegando a pasar el plazo para haber cancelado la portabilidad, y tenía que pagar la facturación de los dos operadores. En varias ocasiones se acercó a la tienda, y le decían que no podían hacer nada hasta que le dijeron que no podían activar el ADSL ni la TV. Intentó devolver el terminal y cancelar el seguro en la misma tienda donde le hicieron la oferta, y le dijeron que no podía. Puso varias Hojas de Reclamación. Ha intentado volver a su anterior operador y le han denegado por 14 veces la portabilidad, indicando que es que no coincide su DNI. Ha optado por devolver los recibos bancarios que había pagado y ahora le acosan para que pague, ha tenido que poner la línea en prepago y ha perdido su número con el que llevaba más de 10 años. El terminal lo ha devuelto. Solicita que anulen los importes correspondientes a móvil y seguro, no ser incluido en registro de morosos, y que permitan la portabilidad de su línea.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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 aporta escrito solicitando que se le reembolsen todo el dinero que ha tenido que pagar y gastar por no activarse correctamente el servicio contratado, le denegaron 12 veces sin motivo alguno la portabilidad, y perdió su número móvil de toda la vida, por lo que pide daños y perjuicios. Reclama la cantidad de 1.000 euros. Adjunta facturas del otro operador, recibos bancarios por penalizaciones y pago de seguro y servicios que tuvo que seguir pagando y de los que se hacía cargo siempre y cuando tuviera servicio y móvil, que al no tenerlo solicita estos cargos. El terminal fue devuelto. Adjunta publicidad engañosa que manifiesta que sigue recibiendo.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que con fecha 21 de septiembre se procedió a tramitar la recogida del terminal. El 19 de octubre se anularon las 4 cuotas mensuales del terminal de venta a plazos por importe de 137,04 euros y las 3 cuotas mensuales del Seguro Móvil por importe de 36 euros, haciendo un total de 173,04 euros. Para ello se anuló la factura pendiente de pago de 21 de agosto de 79,98 euros y se realizaron ajustes en las facturas pendientes de abono de fecha 21 de julio y 29 de septiembre de 2017 por importes respectivos de 58,81 euros y 34,26 euros. Adjunta copia de las facturas rectificativas.

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** las pretensiones del reclamante debiendo anular la empresa reclamada la deuda pendiente de pago, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido por el impago de la deuda reclamada, quedando al corriente de pago con la empresa, al considerar la deficiente gestión de las incidencias que no fueron solucionadas, en la provisión del servicio de ADSL y TV, y posteriormente en la portabilidad a otro operador de la línea móvil.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial para su reclamación.

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

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



Comunidad de Madrid

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.

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