



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03442.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de diciembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 8 de enero de 2018 solicitó pasar la línea de contrato a prepago, y la empresa la dio de baja sin autorización. Solicita que la empresa subsane la incidencia para poder hacer uso de la línea sin coste alguno de recarga dados los problemas que le han ocasionado al dar de baja la línea sin haberlo solicitado, además de la compensación por la interrupción.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que si pasados seis meses no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo se iniciará un periodo de un mes en el que sólo se podrán recibir llamadas, si en este periodo no se realiza ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono. Finalmente, manifiesta que no es política de la empresa realizar abonos de recarga de tarjetas prepago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque no es cierto que la línea esté activa como línea prepago y requiere a la empresa para que lo acredite.

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 alegando que el problema comenzó cuando quiso pasar su línea de contrato a prepago, en una primera llamada le dicen que no es posible, en una segunda llamada el 8 de enero le dicen que no hay problema y que pasará en dos días a prepago. Le extraña no recibir mensaje en una semana pero al entrar en su página de cliente ve que su anterior contrato ha sido eliminado y piensa que es de prepago. El 25 de enero quiere recargar y se encuentra con un error, después de muchas llamadas le dicen que hay un problema en el paso de contrato a prepago y que se solucionará en un plazo indeterminado, y reclama. Tras numerosas llamadas no consigue saber cual es el problema, y como se alarga decide cambiar a otra compañía y



Comunidad de Madrid

██████ rechaza la portabilidad en numerosas ocasiones sin dar una razón. Transcurridos cuatro meses ██████ le dice que su número ha sido dado de baja y que no se puede hacer nada porque el plazo para darlo de alta es de un mes. No hay ninguna grabación en la que haya dado su consentimiento para darlo de baja. Debido a estos problemas tuvo que contratar otra línea con un gasto entre enero y octubre de 360,90 francos suizos, y al residir en el extranjero no pudo comunicar con su familia todo lo que le hubiera gustado. Además era su línea de toda su vida con todos sus contactos que no desea perder. Igualmente, ha perdido mucho tiempo en llamadas a atención al cliente, y las mentiras que le han contado, le gustaría que demostraran que el número está activo y que le ensañaran el contrato que dicen que han tenido estos últimos meses. Solicita recuperar su línea y una indemnización por daños y perjuicios económicos y morales de 600 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el cambio se realizó de acuerdo con la condición 15 de las Condiciones Generales de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas Prepago (adjunta copia). La línea reclamada no se encuentra activa y no se puede recuperar. Finalmente manifiesta que los números prepago no tienen ningún contrato.

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 de la parte reclamante al considerar que hubo una incidencia no resuelta por la empresa reclamada al tramitar la solicitud de cambio de la línea de contrato a prepago, que conllevó la baja de la línea sin autorización del titular. En consecuencia, si la línea reclamada continuara disponible por no haber sido adjudicada a un tercero, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para darla de alta a nombre de la parte reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por los daños personales y morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni por los perjuicios económicos al no estar acreditados, cuantificados y justificados en el expediente, constando en el expediente documentos no traducidos, en moneda extranjera. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.