



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04176.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo 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 solicitó el 1 de septiembre la portabilidad de la línea fija, fibra y el móvil, y el día 25 de septiembre sigue esperando la portabilidad de la línea móvil, y sólo le han dado problemas cada vez que llama al servicio de atención al cliente. Reclama los gastos que le han ocasionado tanto al llamar a la empresa de transporte que le indicaron debido a su error con el código postal de su casa, como los gastos al tener que pagar dos facturas a la empresa reclamada la fibra y al otro operador la móvil.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que por una incidencia en sus sistemas el código postal de la dirección de entrega de la tarjeta SIM no vuelca correctamente y se envía a un domicilio que no corresponde a la localidad de la reclamante. Por las molestias ocasionadas se procede a devolver el importe de 3 euros de la tarjeta SIM. El 27 de septiembre se porta a [REDACTED], por lo que la llamada reclamada no se realiza desde el MSIDN de la reclamación. Adjunta copia de la factura del mes de septiembre en la que figuran las llamadas realizadas.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que todas las llamadas que realizaron para localizar la SIM perdida se realizaron desde su línea móvil siendo todavía de [REDACTED] y desde el número de su pareja de [REDACTED] (en la factura se ve que el domicilio es el mismo y adjunta copia de empadronamiento). No entiende que si tenían una incidencia en el sistema, en ninguna de las llamadas que realizaron reclamando la tarjeta SIM nadie les indicara nada, sin embargo el 12 de septiembre a las 18:48 horas la persona que les atendió de [REDACTED] le dijo que llamara a la empresa de mensajería y le indicó el número [REDACTED], llamada que tendrán grabada y/o registrada. Cuando llamó al número indicado le indicaron que les habían dado mal la información desde [REDACTED] y en sólo una llamada le aclaran más que todas las veces que llamó a [REDACTED], como se puede ver en la factura a continuación volvió a llamar a [REDACTED] a las 19:22 horas. En cuanto a que le devolvieron 3 euros era normal, la SIM la enviaron a 50 km de su domicilio, nunca la recibió por lo que es normal que no pagara algo que no tenía. Llamó al 902 porque se lo indicaron desde [REDACTED].

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.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que solicita que la empresa se responsabilice de la llamada al 902 porque siguió las instrucciones de la agente de [REDACTED]. El tiempo que se retrasó la portabilidad no lo va a recuperar, así que por lo menos solicita el precio de la llamada al 902 que le hicieron hacer con un coste de 9,49 euros + iva, en la que permite que su pareja hable en su nombre debido a que ella se entiende mejor con los tecnicismos. Aporta justificante bancario de abono de la factura a nombre de su pareja. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 del asunto por falta de legitimación activa del reclamante que no es el titular de la cuenta bancaria en la que está domiciliado el pago de la factura que incluye la llamada realizada a la empresa de mensajería para resolver la incidencia en la entrega de la tarjeta sim de la línea móvil del reclamante. En consecuencia, no se puede resolver que la empresa reclamada abone al reclamante un importe que no ha sido pagado por él, sino por una tercera persona que según manifiesta el reclamante es su pareja, y no constar tampoco en el expediente ningún documento por el que le otorgue su autorización.

Queda expedita la vía judicial.

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. 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 20 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.

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