



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12433.2/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere el mal servicio recibido por parte de [REDACTED], que la tuvo incomunicada sin línea de móvil durante 8 días y medio y provocado graves problemas al no poder usar el móvil para recibir llamadas ni SMS (médicos, bancos, seguridad social, clave pin, no ha podido usar nada. Pésima y engañosa gestión del sistema comercial, que me han hecho una portabilidad antes de tener la tarjeta SIM. Nadie se responsabiliza de este error.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Reclamo mi línea con [REDACTED] a coste cero vitalicia".

En su escrito de 26 de noviembre de 2022 refiere: "La compañía de telefonía móvil e internet [REDACTED] me ha dejado incomunicada sin línea durante 8 días. Yo me quería cambiar de [REDACTED] a [REDACTED]. Lo contraté por teléfono el 8 de septiembre 2022. Me hicieron la portabilidad de mi número de móvil el 12 de septiembre de madrugada, cuando yo no había recibido aún la tarjeta SIM. He estado incomunicada hasta el 20 de septiembre que por fin he tenido mi tarjeta SIM activada".

En su escrito de 28 de marzo de 2023 refiere: "Mi reclamación sigue siendo igual, no tengo cambios que añadir al expediente. La compañía de telefonía móvil no se ha puesto en contacto conmigo para nada, ni me ha ingresado lo facturado indebidamente, que me avisaron que me lo iban a abonar, (20 septiembre) pero no he recibido nada. (28 marzo) Ni han contactado. No ha habido ninguna reacción por parte de [REDACTED] al respecto. Sigo pues reclamando por la presente, la indemnización de 800 euros por los días que la compañía me tuvo incomunicada sin línea de móvil ni datos. Todo ello causado por la mala praxis al llevar a cabo mi portabilidad a la compañía [REDACTED]. Mi reclamación es por los daños y perjuicios sufridos durante

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

esos días, sin que la compañía me lo solucionara, ni me facilitara una hoja de reclamaciones. En resumen: La compañía [REDACTED] llevó a cabo la portabilidad de mi número de móvil, sin haber recibido yo la tarjeta SIM. Vivo en el centro de [REDACTED], hacerme llegar una tarjeta SIM a mi casa es fácil, un mensajero no tardaría más de 15 minutos desde alguna de sus tiendas. Yo fui a una tienda a pedir duplicado, pero me dijeron que no podían dármelo porque lo había tramitado por teléfono. Y ellos en tienda no me daban tarjeta SIM. No puede comunicarme en varios días. Perdí citas médicas, no pude hacer transferencia de banco, compra online, recibir mensajes. Fueron unos días de mucho desgaste por intentar que [REDACTED] me lo solucionara. Les adjunto de nuevo mi reclamación en pdf. Añado el contrato. Y mi DNI. Y el último correo electrónico del 6 de marzo, me decían que me iban a abonar lo facturado indebidamente. No he recibido nada.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tomamos nota de toda la información que nos facilita, tanto de la designación del Árbitro como de la celebración de la audiencia.

Aprovechamos la ocasión para confirmar que, una vez estudiada la reclamación de la Sra. [REDACTED], con fecha 29 de noviembre de 2022, se procede a solicitar un abono de 9,47 € correspondiente a parte de la factura del mes de septiembre de 2022, al no tener servicios activos dicho abono ha quedado pendiente, siendo nuevamente solicitado mediante transferencia bancaria con fecha 30 de marzo de 2023.

Confirmamos la baja del servicio con fecha 24 de octubre de 2022".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante las manifestaciones de la mercantil que refiere que con fecha 29 de noviembre de 2022 "se procede a solicitar un abono de 9,47 € correspondiente a parte de la factura del mes de septiembre de 2022, al no tener servicios activos dicho abono ha quedado pendiente, siendo nuevamente solicitado mediante transferencia bancaria con fecha 30 de marzo de 2023", por ello se recogen dichas manifestaciones en este Laudo y la mercantil debe proceder al abono del importe referido 9,47 y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a la devolución de los días sin servicio, pero se DESESTIMAN con respecto a los daños y perjuicios solicitados, ya que si bien se cuantifican en 800 € pero no se documentan los mismos y no siendo materia consumerista.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]