



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 68/2022

PARTES:

Reclamante: D. XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX, quien comparece representado por D^a XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, SAU, con NIF A-80907397, quien habiendo sido citada comparece mediante escritos de alegaciones de 18 de febrero y 17 de marzo de 2022, reiterándose en escrito de 23 de marzo de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que día 23 de septiembre de 2021 solicitó la portabilidad de Movistar a Vodafone. Contrató la telefonía fija y un router 4G wifi, además de las tarjetas correspondientes a la línea fija, a dos líneas móviles y a una de datos para el router.

Después de contactar con el servicio de atención al cliente al menos una vez por semana durante tres meses, el personal de la tienda donde debía recibir los equipos, le proporcionó copia de las tarjetas SIM que todavía no había recibido y solicitó nuevamente al servicio de atención al cliente que le enviaran el router. Ya dispone del resto de equipos y materiales. Como consecuencia, su pareja no ha podido teletrabajar y le han cobrado la cuota de todos los servicios sin haberlos podido aprovechar.

En mail de fecha 20 de marzo de 2022 el reclamante responde al escrito de alegaciones de la empresa. Indica que ha acudido al menos seis veces a la tienda donde se supone que le iban a hacer entrega de los equipos. Le han entregado el teléfono fijo con su SIM correspondiente, así como la SIM de la línea móvil XXXXX. Le daban distintas explicaciones cada vez. Han pasado varios meses sin recibir el módem 4G. La empresa no adjunta albarán de entrega firmado por él, que sería lo que demostraría que ha recogido los equipos.

En relación a la copia de las tarjetas SIM no recibidas, las cuatro primeras veces que acudió a la tienda de Inca le pidieron 5,00 € por cada copia. La quinta vez le hicieron una copia gratis de las tarjetas no recibidas. Compró un módem 4G (que pagó de su dinero), motivo por el cual se reflejan consumos a partir de ese momento.

PRETENSIONES:

Las pretensiones consignadas en la solicitud de arbitraje fueron las siguientes:

1. Entrega del router pendiente y sin cargo (tal y como se le ofreció).
2. Devolución del dinero pagado por los servicios no disfrutados (internet y televisión).



En el transcurso de la audiencia, la compareciente dio por satisfecha la pretensión segunda con el abono del importe de 96,99 €, reformulando las pretensiones en los términos siguientes:

1. Entrega del router y de la tarjeta SIM relacionada con la línea XXXXX.
2. Poder dar de baja los servicios contratados con anterioridad a la finalización del período de permanencia, sin que se aplique penalización.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega que el reclamante tenía contratada la tarifa Vodafone One Conecta Ilimitada Avanzada (XXXXX-XXXXX-XXXXX). Tras revisar el total de facturas emitidas desde 1 de noviembre de 2021 a la última de fecha 1 de febrero de 2022, se ha comprobado que el servicio de módem con numeración XXXXX detecta consumo de datos en todas ellas menos en la primera factura de fecha de emisión 1 de octubre de 2021 y, por el contrario, la línea de voz XXXXX con el Plan Vodafone Ilimitada Avanzada es la que no presenta uso.

El servicio de voz XXXXX solo requiere para su uso una SIM de voz de la cual el reclamante puede hacer un duplicado en cualquier distribuidor autorizado.

No obstante, el 19 de febrero de 2022 se realizó un abono de 96,99 € de las facturas de emisión 1 de noviembre de 2021 a 1 de febrero de 2022, por la cuota mensual de los servicios. El abono se ingresó en la cuenta bancaria en fecha 23 de febrero de 2022.

En relación al router 4G modelo Huawei Router B311N, fue entregado por Vodafone en fecha 23 de septiembre de 2021 en el distribuidor autorizado a tal efecto, que a su vez le proporcionó al reclamante el resto de los equipos de los que ya dispone.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

De acuerdo con la documentación aportada por la compañía, quedaría probada la entrega de dos paquetes a Airmóvil Inca en fecha 24 de septiembre de 2021. No obstante, el resguardo de entrega presentado no refleja ninguna descripción que permita contrastar cuál fue el contenido de la entrega.

Asimismo, aún cuando alguno de los dos paquetes hubiera podido contener el router objeto de controversia, el albarán aportado tampoco testimoniaría que el router le hubiera sido entregado posteriormente al reclamante.

En lo concerniente a la tarjeta SIM relacionada con la línea de voz XXXXX, la propia compañía manifiesta en su escrito de alegaciones que no detecta uso de dicha línea.

Al respecto, la solución ofrecida por la empresa es instar al reclamante a que solicite un duplicado de la tarjeta, resultando que tampoco ha justificado la compañía haber



hecho entrega de ninguna tarjeta SIM en relación con la línea XXXXX.

Considerando que no ha quedado acreditada la puesta a disposición del router ni la tarjeta SIM relacionada con la línea XXXXX, se ESTIMAN las pretensiones del Sr. XXXXX, de acuerdo con los siguientes criterios:

En un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo, Vodafone España, SAU, deberá poner a disposición del Sr. XXXXX el correspondiente router y una tarjeta SIM para la línea XXXXX, en el mismo establecimiento en el que se efectuó en contrato, sin repercutir ningún coste al reclamante.

Dentro del plazo citado, la compañía deberá comunicar al reclamante la puesta en disposición del router y la tarjeta SIM. A partir de la fecha de la comunicación, el reclamante dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para su recogida, personalmente o por medio de representante.

Asimismo, considerando que se aprecia un previo incumplimiento de la empresa respecto de lo acordado entre las partes en el momento de la contratación, el reclamante podrá solicitar la baja de los servicios o la portabilidad de los mismos antes de finalizar el período de permanencia impuesto, sin que proceda la aplicación de penalización.

Notifíquese a las partes el laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 30 de marzo de 2022

EL ÁRBITRO

Andreu Serra Amorós