



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00718.2 / 2021**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

**PRESIDENTE:** ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 18 de diciembre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 20 de septiembre de 2021 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el retraso padecido en la portabilidad de la línea fija, cobrándole el mismo servicio dos compañías, con el pésimo servicio de internet y el cobro de la visita técnica, y con la subida de precios unilateral (4,43€ más en cada factura) teniendo el contrato suscrito para dos años. Solicita el reintegro de 89,39€ (46+30,13+13,29) y la anulación del compromiso de permanencia suscrito.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 8 de marzo de 2021, manifestando que la operadora no asume abonos destinados a cubrir cargos facturados por otras compañías.

Convocada la audiencia escrita el 2 de noviembre de 2021, las partes fueron citadas en tiempo y forma. La reclamante reiteró por escrito sus alegaciones y la reclamada presentó nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º/ En cuanto al reintegro de 46€ pagados a ##### por un supuesto retraso en la portabilidad de la línea fija ##### no constando en el expediente la factura y pago correspondientes a dicho importe, habiendo manifestado ##### que la factura correspondiente de fecha 01/11/20 es procedente y no habiendo facturado ##### para el mismo periodo, la misma línea fija sino otra de carácter provisional, no procede que la empresa reclamada abone los 46€ reclamados.

Informar que la portabilidad de una línea de teléfono, fija o móvil, es aquel proceso que permite conservar la numeración telefónica cuando un abonado desea cambiar de operador telefónico, siendo el propio cliente el que solicita y tramita la portabilidad de su línea ante el operador receptor de la línea. Pero todo proceso



## Comunidad de Madrid

de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante (####) y la receptora (####), siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada. Existen una serie de requisitos para que la portabilidad se lleve a cabo, sin los cuales el operador donante puede negarse a ceder su numeración al nuevo operador. En el presente caso, se desconoce el motivo del retraso, toda vez que el operador donante no es parte en el presente expediente.

En cuanto al abono de 30,13€ pagados a #### por la intervención del técnico con motivo del corte del servicio, no constando tampoco en el expediente copia del parte del citado técnico y habiendo acudido varias veces al domicilio de la reclamante sin generar mayores cargos, no procede el reintegro de la citada cantidad toda vez que se desconoce la causa y la actuación técnica llevada a cabo.

Informar que la operadora no puede garantizar en todo momento la velocidad del servicio de Fibra G(00Mb contratado, toda vez que la misma depende de factores ajenos a ella como son el propio equipo de la reclamante, el número de internautas conectados a la vez, la distancia del domicilio de la reclamante a la central, y otras circunstancias no imputables a la reclamada.

3º/ En cuanto al abono de 13,29€ solicitado por el cambio de precios a partir de septiembre de 2021, es decir, del primer año de vigencia del contrato suscrito; revisada la escasa facturación aportada y visto el gráfico de la evolución de la facturación, no se detectan variaciones en cuanto a las cuotas facturadas, verificándose que no todos los descuentos ofertados tienen una duración de 24 meses, pues por ejemplo el descuento aplicado de 4,96€ correspondiente a la Promoción SuperWifi es de un año y no de dos; respondiendo muy probablemente el importe reclamado a un determinado consumo en llamadas y/o TV.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2008, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.