



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00733.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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

Recibida con fecha 17 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 tramitación de la portabilidad de la línea ##### y con la falta de megas o velocidad del servicio de fibra contratado, no pudiendo trabajar pues se corta la línea. Solicita la baja sin penalización alguna por incumplimiento del contrato.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 4 de febrero de 2021, manifestando que la portabilidad de la línea se efectuó el 24/12/20, gestionando un abono de 23,43€ correspondiente a una cuota de la tarifa asociada a la línea mencionada por la incidencia en el proceso de portabilidad. En cuanto a la falta de velocidad o cobertura en el domicilio del reclamante, no le consta avería alguna, por lo que no procede eliminar el compromiso de permanencia.

Convocándose la audiencia escrita el 02 de noviembre de 2021, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por los siguientes motivos:

1º.- En cuanto al retraso en la tramitación de la portabilidad reclamado, por cuanto la portabilidad de una línea de teléfono 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 de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante (#####) y la receptora (#####), siendo ambas co-responsables del procedimiento de la



Comunidad de Madrid

Cabo, sin los cuales el operador donante puede negarse a ceder su numeración al nuevo operador, desconociéndose en el presente caso el motivo del retraso, al no ser parte, en el presente expediente, la otra operadora (####), participe de la portabilidad.

2º. - En cuanto a la falta de megas o velocidad del servicio de fibra 600 Mb contratado:

a).- Por no ser la falta de cobertura del servicio fijo en una determinada zona geográfica, materia sobre la cual las partes, por sí solas, tengan libre disposición, pues ello no depende únicamente de las mismas sino también de otras entidades, como el operador propietario de las redes en la zona, y de las posibilidades técnicas de las propias redes, no pudiendo en consecuencia ser objeto de Arbitraje de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 1, del Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

b).- Por tener la conexión a redes, consideración de servicio público universal, materia también expresamente excluida del Arbitraje de Consumo, por la normativa en materia de telecomunicaciones.

c). - Y por cuanto la operadora no puede garantizar en todo momento dicha velocidad, 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, circunstancias no imputables a la reclamada.

Procediendo por todo ello, el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.