



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04325.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 5 de abril de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 5 de enero de 2022 **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 incumplimiento de la oferta recibida en agosto de 2020, retrasando la entrega de la SIM y la portabilidad, instalando ADSL en lugar de Fibra y facilitando sus datos a empresas de recobro. Solicita el cese del acoso padecido, la anulación de la deuda (176,67 €) y una indemnización de 300€ por los daños y perjuicios padecidos debido a la demora.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 10 de mayo de 2021, manifestando que revisada la facturación reclamada, la misma es correcta y acorde a la oferta suscrita, así como al condicionado general del contrato. Al día de la fecha el reclamante adeuda 176,67€, IVA incluido, de la factura emitida el 22/09/2020, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Convocándose la audiencia escrita el 21 de febrero de 2022, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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

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 cuanto, no habiendo acreditado el retraso padecido y que la instalación realizada fuera de ADSL en lugar de la Fibra contratada; vista la oferta del 17/08/20 finalmente contratada y revisadas las dos facturas emitidas en septiembre de 2020, no se detecta en las mismas vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correctas y acordes a las condiciones contratadas.

Debiendo en consecuencia el reclamante pagar la cantidad adeudada de 176,67€, IVA incluido, de la factura emitida el 22/09/2020, atendiendo a la reconvencción formulada.

Comunidad de Madrid

Informar al reclamante que normalmente los operadores publicitan u ofertan una velocidad máxima de acceso, pero no mínima, por lo que han de verificarse previamente a la contratación las condiciones del servicio ofertado. Y si bien la Fibra promete mucho pues supera con creces la velocidad media suministrada, ello no obstante, las operadoras no pueden garantizar en todo momento una determinada velocidad pues la misma depende de factores ajenos a ella como la saturación de redes, los equipos o terminales de los clientes, el número de internautas o dispositivos conectados a la vez, la distancia de la ubicación del servicio o dispositivo a la central o infraestructuras existentes, ... circunstancias no imputables a la reclamada.

Y en cuanto a **la portabilidad**, siendo el proceso que permite conservar la numeración telefónica cuando un abonado desea cambiar de operador telefónico, es 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 portabilidad reclamada, existiendo 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, desconociéndose en el presente caso el motivo del retraso padecido.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 176,67€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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 sólo 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 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.