



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 07217.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representaci3n de la Asociaci3n ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci3n de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de solicitud de arbitraje presentada el 13 de septiembre de

2020, en la que reclama que el 29 de agosto de 2020 contact3 con la empresa para contratar los servicios de TV, fijo, fibra y movil con una oferta de 39,90 euros "FUSION INICIA", realizar la portabilidad de la linea movil y causar la baja de todos sus servicios en su operador. No se ha realizado la portabilidad ni la baja de la linea fija, y se encuentra pagando a dos operadores el fijo y la fibra. Solicita que se realicen todas las gestiones oportunas para causar la baja en su operador, y que se hagan cargo de los gastos que le estan ocasionando desde que cursaron el alta y no cursaron la baja en su operador. Adjunta documentaci3n de la que se da traslado a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La parte reclamante presenta nuevo escrito con fecha 3 de noviembre de 2020, que se trasladaa

la empresa reclamada, reclamando que se revisen todas las grabaciones hechas con la empresa reclamada desde el momento que le dan de alta, y en las que en ningtin momento le indican que debe ser ella la que debe gestionar la baja con la otra empresa. Solicita que ##### se haga cargo de los importes facturados con su anterior compafiia, ya que no han realizado las gestiones correspondientes, nile han informado bien. Adjunta las facturas de su anterior operador para que se las abonen.La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de noviembre de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que consta solicitud de portabilidad de la linea ##### siendo el operador receptor #####, con fecha de ventana de cambio asignada para el 16 de septiembre de 2020. Por otra parte consta solicitud de alta de linea fija, no figurando solicitud de portabilidad para el numero de tel3fono fijo. ##### no puede tramitar la baja



Comunidad de Madrid

total y definitiva de una línea que esta de alta en otro operador, dado que la solicitud de petición de baja tiene que realizarla el titular de la línea. 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. La parte reclamante aporta escrito de fecha 2 de junio de 2021, alegando que la portabilidad de la

línea móvil se retrasó más de lo esperado por lo que su operador le siguió facturando, y en las grabaciones no le indican en ningún momento que como titular de la línea tenga que solicitar la baja en la antigua empresa, de saberlo no hubiera estado pagando dos meses a las dos empresas, y no le informaron cuando dijo que no iba a portar la línea fija. Solicita la responsabilidad por la falta de información, y por asegurar que estaban dados de baja dichos servicios cuando lo único que realizaron fue una portabilidad de una línea móvil, sin decirle que el resto de servicios debía ser ella como titular quien debía llamar a su antigua operadora para darlos de baja. Solo aportan las grabaciones que creen oportunas. La parte reclamada aporta escrito de fecha 27 de mayo de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que reitera su anterior escrito de alegaciones y adjunta grabaciones de fecha 29 de agosto de 2020 y 10 de septiembre de 2020 en la que en ningún momento solicita la portabilidad de la línea fija, y de la móvil sí.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ~ LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no está obligada a informar sobre los derechos y obligaciones derivados de contratos ajenos a la empresa. NO ENTRAR A CONOCER sobre la reclamación del retraso de la portabilidad de la línea móvil,

por constituir un proceso en el que participan dos operadores, desconociendo este órgano arbitral la causa de la demora y a qué operar es imputable. Se informa que la competencia en materia de control y supervisión de los mencionados procesos está atribuida a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (www.#####), entidad ante la que puede formular reclamación. Queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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 rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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 rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

CONSEJERIA DE ECONOMIA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD fr de ConsumoComunidad de MadridContra 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. fea Instituto Regional de Arbitraje de Consumo le a a ene
| egional

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.