



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07404.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 2

En Madrid, a 17 de junio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 18/06/2020 aceptó una portabilidad de ##### a #####, solicitando el 19/06/20 la cancelación de la portabilidad, después de ver que la oferta ofrecida y la realidad dejaba mucho que desear, aceptando una oferta de su anterior compañía para mantenerse en #####. Que cancelaron la portabilidad de los 4 móviles pero no del número fijo, ##### del que le hicieron la portabilidad en fecha 24/06/20. Que, tras numerosas reclamaciones en las que les solicitó la cancelación de la portabilidad a #####, y que le aseguraban que estaba todo cancelado, dejaron efectiva la portabilidad del fijo y perdió su línea el 24/06/20. Como consecuencia de todo esto, ##### le cobró la penalización por la fibra, que la nueva compañía iba a asumir, y los móviles perdieron su privilegio de PACK por lo que tuvo que pagar precios más altos hasta que se solucionase lo de la fibra, llevándole a pagar extras, perder descuentos, perder su número fijo, y estar sin internet en casa desde el 24/06/20 hasta el 03/08/2020. Además hay que incluir un desafortunado servicio técnico de #####, que le obligó a cambiar de compañía, ya que ##### fue incapaz de activar una fibra óptica en su casa, ni con nuevo número. Solicita la cantidad de 144,37 euros, por la diferencia de pagar un total 179,94 euros, (59,98€/mes según oferta), a los 145,63€ en junio, 110,32€ en julio y 68,36€ en agosto, total 324,31 euros, en vez de un total de 179,94 euros. Además un mes del coste de 50€, más IVA, por dejarle sin internet en casa y un importe por la pérdida del número fijo.

La parte reclamada manifiesta que no ha tenido en ##### ningún servicio activo y no ha generado factura por los servicios contratados, al solicitar la cancelación del contrato antes de activarlo. La línea fija ##### ha sido portada a ##### con fecha 24 de junio de 2020, tras su solicitud, no obstante, no se le ha llegado a activar a ##### al haber cancelado su contrato con #####, no generando en ##### factura alguna por este servicio. No procede a ##### realizar ajuste de las facturas de #####, puesto que ##### ha realizado la contratación de nuevo con ##### y será este quien debe asumir las facturas aplicándole la oferta que ha aceptado #####, tras cancelar el contrato de #####.

La parte reclamante manifiesta que el día 18 de junio de 2020 se procedió a aceptar una oferta con la mercantil solo con motivo de que, según indicó el agente, posteriormente llamarían para

## Comunidad de Madrid

Reducir la tarifa mencionada. El 19 de junio de 2020 se procedió a solicitar la cancelación de la portabilidad, que ##### no revisó ni se aseguró de no hacer la portabilidad a ninguna parte y que su sistema no funcionó. Una vez efectuado este trámite, la compañía ##### trató de recuperar las líneas, pero por parte de ##### no se liberó la línea del fijo y de la fibra, por ello la compañía en la que estaba no pudo repescar dichos servicios. A consecuencia de ello se ocasionó la pérdida del número fijo y también ocasionó la penalización por permanencia, puesto que de haberse liberado en el momento solicitado, esto no hubiera ocurrido. Se reconoce por parte de ##### que no se llegó a prestar servicio, pero las actuaciones, en cuanto a la gestión, causaron el perjuicio económico y la pérdida del número de teléfono.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, **la reclamada debe proceder a devolver a la reclamante el importe de 179,94 euros**, provocado por la deficiente actuación de #####, que no permitió ejercer la portabilidad en los términos legalmente previstos, generando un sobrecoste acreditado por el reclamante, no estimándose el resto de la **reclamación**.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

Asimismo y 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.

Contra 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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.