



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07954.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 29/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/11/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en DERECHO.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, con la incorrecta gestión de la portabilidad realizada el 26/04/2022 de sus tres líneas de teléfono móvil así como de la línea fija con número ##### y del servicio de fibra asociado a ese teléfono por #####, marca comercial de la empresa reclamada, ##### Móviles #####, dado que lo que esta empresa tramitó fue un alta de línea fija nueva, con nº ##### y del servicio de fibra asociado, lo que ha supuesto que el anterior operador de telefonía, #####, le haya seguido emitiendo la facturación correspondiente por la antigua línea fija hasta junio de 2022. Por lo cual, y tras la tramitación infructuosa de la **reclamación** previa ante la propia #####, solicita arbitraje reclamando una cuantía de 154,6 € por las facturas emitidas por #####.

Convocada la audiencia escrita el 14/12/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito oponiéndose a la **reclamación**, reiterando la respuesta ofrecida con fecha 12/07/2022 a la **reclamación** presentada por el ##### a través de la OMIC de Mejorada del Campo, dado que el reclamante solicitó la portabilidad de las líneas móviles, pero no del servicio de fibra/fijo, tal y como se puede constatar en la grabación de la llamada telefónica que adjuntan para su comprobación.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de #####

Comunidad de Madrid

por la cual el reclamante solicitó al comercial de ##### la portabilidad de los servicios que tenía dados de alta con la anterior operadora, éste no declara expresamente su deseo de conservar su línea de teléfono fijo con número ##### De la conversación tampoco se infiere que solicitara una nueva línea fija ni que pudiera deducir que estuviera contratándola, puesto que el comercial expresamente le manifiesta al reclamante (minuto 22.41 y siguientes) “##### solicitará la portabilidad de tus líneas que causarán baja en el tercer operador y alta en #####”, ante lo que el reclamante se muestra de acuerdo. Circunscribiéndose posteriormente la conversación a la contratación de la línea de fibra (con independencia de las líneas móviles) a la que, una vez instalada, podría haberse conectado la línea de teléfono fijo que el reclamante ya disponía mediante el proceso de portabilidad.

Consecuentemente, no puede confirmarse que ##### actuara tal y como dispone el artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, el cual, al regular el derecho de conservación de los números telefónicos por los abonados, establece, en su primer apartado, que “los operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio”.

No obstante, la parte reclamante solicita el abono de dos facturas emitidas por su anterior operador telefónico en fechas diferentes (13/06/2022 y 13/07/2022). Dado que esa parte podría haber advertido en la primera de las facturas que la portabilidad de su línea fija no había sido gestionada correctamente y que en la primera de las facturas emitidas constan consumos de red 4G (diferente a la tecnología de fibra), así como una cuota del servicio ##### Plus + 0 (3,9946 € + IVA) ajena a la operadora reclamada, este órgano arbitral acuerda que #####, en compensación por las anomalías observadas en la portabilidad de los servicios contratados, le devuelva al reclamante únicamente el importe equivalente a la cuota de la línea de teléfono fijo ##### que consta en la factura FMDVMFF##### del periodo 29/04/2022 a 27/05/2022, de fecha 13/06/2022, de 13,8997 más IVA del 21%, ascendiendo el total a abonar al reclamante a **16,81 €**.

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.



Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.