



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 08274.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de julio de 2021 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta
Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 9 de octubre de 2020
por la parte reclamante, en la que reclama que no hacen la portabilidad de la línea #####.
Solicita que hagan la portabilidad. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada el 19 de noviembre de 2020 junto con la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante aporta escrito el 4 de noviembre de 2020 alegando que, desde el 10 de julio de 2020 al 1 de septiembre de 2020, estuvo sin el servicio de línea fija e internet y devolvió la factura de agosto en la que le cobraban como si le hubieran prestado el servicio, y le cortaron el servicio de las dos líneas móviles. En septiembre devolvió la siguiente factura y decidió cambiar de operador, pues no le daban una fecha de solución. No reclama servicios no prestados sino la portabilidad de su línea, reiterando el correo electrónico que le envían diciendo que tras la revisión de su reclamación se había gestionado el abono de las dos últimas facturas. La empresa reclamada aporta escrito el 22 de noviembre de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta someterse voluntariamente al arbitraje en este caso concreto, y alega que el rechazo de la portabilidad se debe a la nueva causa de rechazo aprobada por el Real Decreto-Ley 19/2020, que permite el rechazo de las solicitudes de portabilidad de aquellos abonados que se encuentren en determinadas situaciones. La parte reclamante contesta mediante escrito de 2 de junio de 2021, del que se traslada copia a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que no tiene los conocimientos jurídicos o técnicos para entender las causas que expresan para rechazar su portabilidad. Cuestiona que por esas dos facturas como dice la empresa no realizaran la portabilidad, puesto que si la hicieron de la línea fija. El 7 de junio de 2021 el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid acuerda, constanding convenio arbitral y entendiendo completado el expediente, iniciar el procedimiento arbitral y designar el colegio arbitral. Asimismo, acuerda señalar la audiencia escrita el día 9 de julio de 2021, informando a las partes que el escrito de alegaciones y demás



Comunidad de Madrid

documentacion que consideren oportuno aportar, deberan obrar en poder del colegio arbitral con anterioridad a la fecha indicada. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentaci6n adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 14 de junio de 2021 en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncié emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada debio tramitar la portabilidad de la linea de acuerdo con el parrafo tercero del articulo 3 del Real Decreto-Ley 19/2020, y que en los correos electronicos que la empresa envio al reclamante, reconoció la incidencia masiva en la prestacion del servicio de fibra que fue la causa de la solicitud de baja y portabilidad de los servicios contratados, y que procedia a abonar las dos ultimas facturas por lo que la parte reclamante desconocia la existencia de deuda alguna. En consecuencia, y desconociendo la situacion actual de la linea reclamada y la pretension del reclamante al dia de la fecha, la empresa debera contactar con la parte reclamante, y si ésta manifiesta su voluntad de contratar la linea, la empresa debera realizar las gestiones necesarias para recuperar la linea ##### si se encontrara disponible por no haberse atribuido al dia de la fecha a un tercero, y activarlaa nombre del reclamante y gestionar su portabilidad sin coste. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificacion del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 regulaci6n del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulacion 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 notificacion o si



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, firman el
presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el
lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 09 de julio de 2021