



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09938.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 16 de septiembre 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 Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, 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 lo siguiente: el reclamante contrató telefónicamente una oferta el 05/06/2020 por la que mantenía su número fijo y si portaba a otro operador, la empresa asumía una cantidad por penalizaciones y se comprometía a resolver todos los problemas que pudieran plantearse. El 8 de junio de 2020, el reclamante portó su número fijo a otro operador y el 16/06/2020 habló con bajas de ##### para solicitar la portabilidad del número a #####. El 24/06/2020 recordó al responsable que estaba pendiente la portabilidad del fijo y el 08/07/2020 puso una **reclamación** solicitando información de la portabilidad. El 11/07/2020 le contestaron que no procedía ya que no era posible recuperar un número dado de baja en #####. El 30/07/2020 puso otra **reclamación** solicitando la portabilidad a #####, pero desde incidencias de ##### le informaron que no se podía realizar. El 14/08/2020 realizó una nueva **reclamación** solicitando de nuevo la portabilidad del fijo a #####, pero le informaron que no era posible realizarlo, ya que el sistema no lo admitía. El 21/10/2020 puso otra **reclamación** y el 20/10/20 solicitó nuevamente la portabilidad del número fijo. Le pasaron con bajas y seguido con portabilidades y le informaron que le llevarían la línea. El 21/10/2020 realizó la grabación para pedir la portabilidad y se ejecutó el día 10 de octubre de 2020, recibiendo un SMS y un correo confirmándolo. Para mantener el número fijo, el reclamante se vio obligado a mantener los servicios con ##### durante cinco meses y no se realizó la portabilidad hasta la segunda **reclamación**. El 11/11/2020 puso una **reclamación** en atención al cliente, ya que de acuerdo a las cartas del servicio al cliente de #####, se unificará en el pack con el resto de servicios y se dará de baja el número nuevo y cambiarán la permanencia de dos móviles. Solicita el reintegro de las cantidades de las facturas abonadas a ##### durante este periodo, así como los 150 euros de penalización por la instalación de la fibra, la baja del número ##### y la devolución de las cantidades cobradas por la línea ##### desde esa fecha por estar fuera del pack, y el cambio de fecha de permanencia para los móviles a 12 meses, toda vez que en el área privada del cliente sigue apareciendo inicio 13/06/2020 fin 12/06/2022 (24 meses).

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que la línea ##### fue portada a otro operador con fecha 08/06/2020. Con fechas 23/06/2020 y 11/07/2020, ##### intentó realizar la petición de portabilidad hacia nuestra compañía de la línea ##### sin que pudiera finalizarse por el error en los datos del titular de la numeración, siendo informado el cliente. Posteriormente, y a petición del abonado, ##### generó una solicitud de alta nuevamente hacia ##### de la línea ##### solicitando para ello nuevamente la portabilidad a ##### con fecha 05/11/2020, finalizando con éxito el 10/11/2020, siendo activada en dicha línea la tarifa Plana Voz con mantenimiento de línea.

En relación a la cuota facturada de la línea ##### desde la activación en ##### el 10/11/2020, les comunicamos que con fecha 01/12/##### activó un descuento del 100% en la cuota de la tarifa plana mantenimiento de la línea, y realizó un ajuste de 3,58 euros, sin impuestos de la factura de fecha 20/11/2020. Dicho ajuste consta aplicado como descuento en factura de fecha 20/12/2020.

En relación a lo anterior, y para cumplir la oferta reclamada, han realizado la evolución al servicio de Fibra de 100 Mb en la línea ##### con el descuento del 65% en la cuota de internet durante 12 meses, agrupando dicha línea al pack contratado. Del mismo modo, han cursado la baja de la línea ##### sin cargo alguno y que será efectiva en un **plazo** de 48 horas.

Por lo que respecta a los compromisos de permanencia vinculados a los terminales ALCATEL 1S 2020 asociados a las líneas ##### y ##### y en cumplimiento con la información facilitada en el escrito remitido con fecha 29/07/2020, ##### procedió con fecha 11/09/2020 a la eliminación del compromiso de la línea ##### y han anulado el compromiso de la línea ##### por lo que a día de hoy no mantiene compromisos activos.

Respecto a la petición de devolución de las facturas abonadas a otro operador, ##### no se responsabiliza de la facturación emitida por otra empresa. En relación a la devolución de la penalización de otro operador, les indicamos que ##### por deferencia comercial, ha aplicado dicha promoción consistente en un descuento en la factura de hasta 150 euros, impuestos incluidos.

La parte reclamante manifiesta que el no poder realizar la portabilidad para conservar su número fijo hasta el 09/11/2020, ha supuesto un perjuicio económico de 229,34 euros, cantidad que solicita le sea reintegrada por #####, así como la cantidad de 68,47 euros que resta hasta los 150 euros de penalización.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, disponiendo solo de las facturas de los meses de febrero, marzo y abril, faltaría por abonar un **importe de 39,11 euros** hasta completar los 150 euros de penalización, que en caso de no haber sido abonado en facturas posteriores, las cuales este Colegio no dispone, **la empresa reclamada deberá proceder a abonar al reclamante.**



Comunidad de Madrid

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.

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.