



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14409.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de septiembre de 2025 constituido 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

████████████████████, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En fecha 27/03/2024 pide portabilidad a ██████████ a finetwork de fibra/internet, una tarjeta móvil ██████████ y una tarjeta de datos para su alarma ██████████.

En fecha 17 de mayo de 2024 realizan en su cuenta bancaria un cargo de 29,95 euros y el 17 de junio de 2024 otro cargo de 29,95 euros, aún sabiendo ██████████ que ya estaba aceptada la portabilidad a finetwork.

Paga dos veces mayo y junio (una vez a cada empresa).

Pide la portabilidad por el mal servicio de fibra ofrecido por ██████████

Solicita devolución de lo cobrado indebidamene (59,90 euros), que se abstengan de facturar desde el 27 de marzo de 2024 y que sus datos no se incluyan en ningún fichero de solvencia patrimonial.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 12 de marzo de 2025 expone:

Queremos poner en su conocimiento que, tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos que nos describía en su escrito el Sra. ██████████ hemos comprobado que con fecha 27 de marzo de 2024, realiza la portabilidad saliente de las líneas móviles de referencia a otra compañía, manteniendo el servicio de fibra dado de alta en ██████████

El servicio de Fibra se mantiene activo en Lowi, siguiendo las Condiciones de Contratación. "10.2. Finalización. [...] En el caso de que el Cliente finalizara parcialmente el Contrato respecto de alguno de los Servicios contratados, se mantendrán los Servicios que continúen dados de alta, produciéndose la correspondiente adaptación de las condiciones de la tarifa.". Adjuntamos archivo.

Si el cliente dispone de un paquete de servicios compuesto por Banda Ancha y línea móvil y decide dar de baja o realizar una portabilidad de su línea móvil, el precio para su servicio será modificado desde el momento en el que la baja o portabilidad móvil se haga efectiva. Tal y como se informa en el email enviado a su correo electrónico con fecha 27 de marzo de 2024, el cual proporcionamos.



Comunidad de Madrid

Asimismo, conviene señalar el artículo 10 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que en su apartado 1º establece que: *“Con independencia de los mecanismos que utilicen los operadores para el acceso a las redes, los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final con el operador de origen y el alta con el de destino. A los efectos de tramitación de la baja, el abonado deberá comunicarla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato.”*

Por todo lo anteriormente descrito, queremos confirmar que la facturación emitida desde abril hasta septiembre de 2024, por el servicio de fibra, se ha gestionado correctamente, ya que, el servicio permanecía activo. Además, se emitió una última factura en febrero de 2025 por la no devolución del router. Actualmente se encuentra dado de baja desde el 26 de diciembre de 2024, que se tramita la baja de forma automática por impago. *Adjuntamos facturas.*

Aprovechamos para recordar al Sr. [REDACTED] que, para el pago del importe pendiente de 178,84 €, por la devolución de las facturas de junio, julio, agosto, y septiembre de 2024, más la de febrero de 2025, las vías disponibles son:

☐ Pago directo con Tarjeta Bancaria en la APP de Mi [REDACTED] en el apartado “Pagos Pendientes”, (Ref. Domiciliación (L03975507)) (Se aplica el pago en un máximo de 12 horas; Aconsejamos guardar siempre el justificante).

☐ Transferencia bancaria a nuestra cuenta [REDACTED] IBAN: [REDACTED] indicando en el concepto de pago el nombre completo, DNI de la persona titular + Ref. Domiciliación L03975507.

Confirmamos que se han seguido las políticas indicadas en su contrato, debido a la devolución de las facturas (6.1. Retraso en el pago). D. [REDACTED] mantuvo un importe en deuda, motivo por el cual, con fecha 9 de septiembre de 2024, se bloquea de forma temporal el servicio por impago. Mientras se aplica el bloqueo por impago, no se facturan los servicios, razón por la que no existen cargos en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2024.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 4 de abril de 2025 expone su deseo de continuar con la reclamación planteada ya que no considera resuelta la controversia. Aporta certificado de titularidad de línea móvil y fibra de fecha 27 de marzo de 2024, indicando que notificó la portabilidad a [REDACTED]. Considera que no se ha cumplido con la obligación de cursar la portabilidad a pesar de comunicar la baja al operador de origen y alta al de destino. En este caso tanto la baja de móviles como de fibra.

Reitera la solicitud para que le devuelvan los 59,90 euros ya solicitados anteriormente más esta misma cantidad adicional por la demora en el reembolso anterior.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamada mediante escrito de fecha 12 de junio reitera las alegaciones anteriores.

La parte reclamante mediante escrito de 30 de junio expone que sigue recibiendo en su móvil mensajes para que abone algo que entiende que no debe pagar y que le han pasado a su cuenta bancaria. Sigue solicitando que le reembolsen 59,90 euros de la mensualidad de mayo y junio de 2024, que se abstengan de facturar y cobrar cualquier cantidad que se devengue, toda vez que efectuó la portabilidad el 27 de marzo de 2024 y que no se incluyan sus datos en ningún fichero de solvencia patrimonial.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante y **DESESTIMAR** la reconvención formulada por la empresa, de manera que por una parte, no procede el reembolso de las cantidades reclamadas por el solicitante (59,90 €) y por otra parte, la entidad reclamada debe anular las cantidades reclamadas (178,84 euros), en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que en fecha 27/03/2024 pide portabilidad de [REDACTED] a finetwork de fibra/internet, una tarjeta móvil [REDACTED] y unas tarjeta de datos para su alarma [REDACTED] y la empresa manifiesta que lo que se realiza es la portabilidad saliente de las líneas móviles de referencia a otra compañía, manteniendo el servicio de fibra.

El reclamante refiere que mediante escrito de 27 de marzo de 2024 pidió la portabilidad de todos los servicios, pero no acredita esta circunstancia. Sí aparece un documento emitido por Finetwork, que certifica que desde el 27 de marzo de 2024, presta los servicios de telefonía móvil al interesado y desde el 1 de abril de 2024, el servicio de fibra.

El reclamante manifiesta que si decide cambiar de operador telefónico y pedir la portabilidad de todos los servicios, es por la percepción que tiene de "el mal servicio de la fibra de [REDACTED], con cortes continuos de internet, señal de wifi del ruter a su alarma, sin poder conectarse etc."

La cuestión se centra en la ejecución de una portabilidad de fibra. El usuario indica que solicitó la portabilidad de todos los servicios (móviles y fibra) a través de Finetwork. La portabilidad de los servicios asociados a la telefonía móvil, sí queda acreditado que se efectúan por el reconocimiento de la propia [REDACTED] en sus comunicados y mediante la emisión de facturas reducidas, pero NO SE ACREDITA por ninguna de las partes, que la portabilidad del servicio de fibra no se hubiese solicitado en el mismo momento que se hizo la portabilidad de los servicios de telefonía. Esta consideración hace plantearnos dos situaciones posibles:

1.-Que el usuario pensase que la baja en el servicio de fibra se había gestionado conjuntamente con el de la portabilidad del servicio de telefonía y no se haya solicitado correctamente.

2.-Que se haya solicitado y [REDACTED] no tramitase esa solicitud en la forma debida y solo realizase la portabilidad de las líneas de telefonía.

Ante la falta de documentación acreditativa, que pudiera dar respuesta a este hecho, se considera que ambas partes, en equidad, deben compartir la responsabilidad.

[REDACTED] no acredita con la documentación incorporada al expediente que la solicitud de portabilidad solo se refiriese a los servicios de telefonía y el usuario permitió el cobro del servicio de fibra(duplicado ya que el mismo se venía prestando por Finetwork) a [REDACTED] durante la emisión de dos facturas, siendo a la tercera cuando inició las gestiones para su solución, demostrando así su intención inicial de cambio de operador.

Este Colegio Arbitral en equidad determina que por parte de [REDACTED] no procede el cobro de las facturas pendientes debiendo ser anuladas y por parte del usuario no procede la devolución de las facturas ya pagadas.

La empresa debe retirar el router del domicilio del reclamante- si es que no se ha retirado antes de la emisión de este laudo- y si no lo hace, se faculta al interesado a que disponga libremente del mismo.



Comunidad de Madrid

La empresa debe solicitar la salida de los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial o de créditos que haya ingresado como consecuencia de la presente 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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.

Previa 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 el laudo cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL