



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15825.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL 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: La reclamante refiere que en julio de 2024 solicita a [REDACTED] portabilidad de sus servicios de móvil y fibra y Orange la dijo que se encargaba de toda la gestión.

En julio y agosto ha recibido dos facturas de [REDACTED] cobrandole la fibra y le indican que la fibra no se ha dado de baja, circunstancia que la reclamante refiere se creía que había realizado por parte de [REDACTED] y que nadie la comunico que debería haber realizado ella.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Reclamo el cobro de dos facturas que [REDACTED] me ha repercutido por la fibra que asciende a 87,26 € de julio y 45 € de agosto, que hace un total de 132,26 €".

En su escrito de 31 de marzo de 2025 refiere: "En respuesta a [REDACTED] en cuya carta me instan a contactar con mi antiguo operador ([REDACTED]) alegando que la baja de los servicios corresponde realizarla al cliente, indicarle que el art. 70.5 la ley 11/2022 de 28 de junio general de telecomunicaciones indica que: "El operador receptor dirigirá los procesos de cambio y conservación de números, debiendo cooperar de buena fe tanto el operador receptor como el operador donante. A tal efecto, ambos operadores no provocarán retrasos ni cometerán abusos relacionados con los procesos de cambio y conservación ni cambiarán números". Claramente se indica que es el operador nuevo [REDACTED] es el encargado de realizar TODOS los trámites de portabilidad (conservación de número) sin que el usuario deba contactar con el operador donante a estos efectos, vulnerando así mis derechos y abusando puesto que no realizaron la portabilidad del servicio de fibra de la línea [REDACTED] que yo solicité además de NO conservar mi número. Solicito Por lo anteriormente expuesto solicito a [REDACTED] me abone el importe de 132,26 € que me ha cobrado [REDACTED] por no haber realizado la portabilidad correctamente de AMBAS LINEAS



Comunidad de Madrid

que fue lo que yo expresamente les había solicitado (móvil [REDACTED] y fibra [REDACTED]), ya que en ningún caso yo solicite un alta nueva de fibra óptica que fue tratada como tal, lo que me ha ocasionado un gasto extra del importe mencionado con [REDACTED] que supuso tener 2 líneas de fibra óptica simultáneamente para el mismo domicilio, además de vulnerar mi derecho a conservar el mi número anterior [REDACTED]".

En su escrito de 10 de junio de 2025 refiere: "Con relación a la contestación emitida por [REDACTED] en la que en resumen se afirma que corresponde al propio cliente *"gestionar directamente la baja de los servicios, ya que ningún otro operador puede solicitarla en su nombre"*, manifiesto lo siguiente:

1. Sobre la gestión de la portabilidad

La contratación del 3 de julio de 2024 **incluyó la portabilidad de todos los servicios** de [REDACTED], tanto móvil como fija/fibra óptica. **No manifesté en ningún momento mi intención de dar de baja ninguna línea por otra nueva.**

Durante la llamada comercial de contratación, **se me aseguró de forma clara y reiterada que [REDACTED] se encargaría de todo el proceso de portabilidad y cambio de operador**, sin necesidad de que yo interviniera en la cancelación del servicio anterior.

En ningún momento se me advirtió de que debía realizar ningún trámite adicional para evitar cargos indebidos.

De haber sido así, habría procedido a ello. La omisión de esta información constituye una **falta grave de transparencia**, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU), sobre la información previa al contrato.

2. Sobre la supuesta falta de solicitud de portabilidad de la línea fija

Reitero que mi solicitud fue global e incluyó todos los servicios. El hecho de que se haya tramitado la línea móvil y no la fija es prueba de una **gestión parcial e incompleta por parte de Orange.**

Si por razones técnicas no era posible portar el número de línea fija ([REDACTED]), era obligación de [REDACTED] **informarme claramente** de ello antes de proceder. Al no hacerlo, incurrieron en un incumplimiento de contrato y, como resultado directo, **he perdido el número fijo** con el consiguiente perjuicio personal.

3. Sobre la responsabilidad económica

Aunque el importe cobrado corresponde a [REDACTED] **el origen del perjuicio es la deficiente actuación de [REDACTED]**, que aseguró gestionar la portabilidad y no lo hizo.

La responsabilidad civil por los daños ocasionados recae en quien generó el error, en este caso [REDACTED] conforme al principio de reparación íntegra recogido en la legislación de consumidores.

La falta de diligencia en la gestión ha derivado en dos consecuencias concretas y cuantificables:

- **Pérdida definitiva del número fijo.**
- **Pago de 132,26€ por servicios que ya no usaba.**

4. Normativa vulnerada

- **Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas (RD 899/2009):** obligación del operador receptor de encargarse de la portabilidad, salvo pacto en contra (que no existió).
- **Ley General de Telecomunicaciones (Ley 11/2022):** derecho a conservar la numeración en caso de cambio de operador.
- **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU):** obligación de transparencia y prohibición de prácticas que causen desequilibrio o perjuicio económico.

SOLICITO NUEVAMENTE:

1. **El reintegro del importe de 132,26 €**, correspondiente a las facturas abonadas indebidamente como consecuencia directa del fallo en la gestión de portabilidad.



Comunidad de Madrid

2. **Reconocimiento de la responsabilidad** de [REDACTED] en el perjuicio ocasionado.
3. Que se establezcan **medidas para evitar que este tipo de actuaciones** sigan perjudicando a los usuarios de telecomunicaciones en casos similares”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 21 de enero de 2025 refiere:” Tras realizar un estudio de la reclamación, donde indica que en julio de 2024 solicitó la portabilidad a [REDACTED] de las líneas [REDACTED] sin embargo, en su anterior operador se le han cobrado 2 facturas por el servicio de fibra con la línea [REDACTED] por importe de 132,26 euros (impuestos incluidos).

En relación a lo anterior, les señalamos que desde nuestra compañía se gestionó la portabilidad de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] con fecha 15/07/2024 y 17/07/2026 respectivamente, iniciándose el cobro de las mismas a partir de la fecha de portabilidad.

Igualmente, les comunicamos que en [REDACTED] se activó una nueva línea [REDACTED] vinculada al servicio de Fibra con fecha 12/07/2024, tras la aceptación de la activación de la misma según el comprobante de venta, comenzándose a cobrar la línea fija a partir de la fecha de activación en nuestra compañía. Les adjuntamos copia del comprobante de venta y del certificado SMS de la activación de la nueva línea [REDACTED]

Asimismo, les indicamos que la Sra. [REDACTED] nos aporta en su escrito las facturas de su anterior operador [REDACTED] donde se cobra la línea fija 918251270 desde el día 16/07/2024 al día 31/08/2024 y del día 01/09/2024 al día 30/09/2024. Sin embargo, corresponde al propio cliente solicitar la baja de los servicios, ya que ningún otro operador puede solicitarla en su nombre, de manera que habrá de ponerse en contacto con [REDACTED] para la reclamación y el ajuste de dichas facturas.

Para finalizar, les informamos de que la cliente está en la actualidad al corriente de pago en marca [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por Dña. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que la reclamante solicito la portabilidad de todas sus líneas que constituían un pack, y que la mercantil acepto y se comprometió a su tramitación, pero no realizandolo con respecto a la línea fija 918251270.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe compensar a la reclamante con el importe de 132,26 € como consecuencia de no haber atendido la portabilidad de la línea fija, siendo lo solicitado por la reclamante, y debido a una incompleta información facilitada, contrató una nueva línea que no era lo solicitado por la reclamante, sino conservar la anterior línea que la ha perdido.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto al reconocimiento de la responsabilidad de [REDACTED] y establecer medidas para evitar que estas actuaciones sigan, al no ser competencia de este Colegio Arbitral, al no ser un órgano sancionador.



Comunidad de Madrid

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, 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. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 20 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]