



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03259.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de septiembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que realizó un pedido en la tienda online de [REDACTED] consistente en la portabilidad de la línea de teléfono fijo, por error en vez de tramitar la portabilidad se ha tramitado un alta de una nueva línea. En el servicio de atención al cliente le indicaron que iban a realizar las gestiones para arreglar el error y para no perder el número siguiera pagando las facturas de la anterior compañía hasta solucionarlo, luego debía enviar estas facturas para reembolsarlas, pero se niegan a ello. Así mismo le cobran un terminal caja de voz remitido a su domicilio, solicita telefónicamente la devolución de dicho servicio pero, aunque le informan que procederán a ello en la siguiente factura, no proceden al abono. Solicita el abono de los 97,74 euros pagados por no tramitar la portabilidad correctamente.

La parte reclamada alega que el 2 de enero de 2018 el reclamante solicitó la activación del paquete [REDACTED] Fibra 50Mb M asociado al servicio [REDACTED] y al fijo [REDACTED]. El servicio de Fibra asociado al fijo se activó de manera satisfactoria con fecha 3 de febrero de 2018, dentro del plazo establecido para dicho trámite, según contrato de activación. No tienen constancia de que se le ofertase el envío gratuito de la Caja de Voz, por lo que la facturación emitida es correcta, aplicándose las condiciones pactadas.

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

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

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamante** por no ser materia disponible entre las partes ya que todo **proceso de Portabilidad** conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, en el presente caso, [REDACTED], siendo las dos co-responsables de ambos procedimientos.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Pero, siendo parte en el presente expediente la otra operadora [REDACTED], y careciendo este Tribunal de competencias al respecto; procede no dictar Laudo, dar por terminadas las actuaciones arbitrales archivándose el expediente y dejar expedita la vía para que el reclamante acuda a la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agencia Digital, organismo competente en la materia de telecomunicaciones**, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.