



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06170.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 la empresa reclamada deniega permanentemente las solicitudes de portabilidad de la línea móvil, argumentando que la línea está inactiva o dada de baja, cuando la línea está activa y en funcionamiento y le facturan todos los meses el servicio. Han hecho caso omiso a todas sus reclamaciones y quejas, y a todas las gestiones que ha realizado en los operadores de destino. Después de mil gestiones la portabilidad se realiza el 1 de agosto. Solicita la devolución de las cantidades facturadas desde la primera solicitud de portabilidad el 1 de mayo de 2018, una compensación económica por los daños y perjuicios causados en el largo proceso por llamadas, emails, enfados y 15 días sin servicio al realizarse la portabilidad sin previo aviso estando de vacaciones y sin acceso a la sim de la nueva operadora. Adjunta correos electrónicos, facturación y justificante bancario.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que tras recibir la solicitud correcta de portabilidad saliente por parte de otra compañía, con fecha 1 de agosto de 2018 la línea se portó. No hay constancia de solicitudes de portabilidad saliente de la línea anteriores a la gestionada con fecha 1 de agosto de 2018. Las facturas emitidas son correctas realizando consumo la línea.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que sólo se tramitó la portabilidad tras una conversación directa con Vodafone, cuando las solicitudes anteriores con los mismos datos fueron denegadas. Hay decenas de conversaciones para intentar desbloquear el conflicto tanto con Vodafone como con el otro operador de destino que intentó, es obvio que hay consumo en la línea porque la línea estuvo operativa y la estuvo utilizando porque le denegaban las portabilidades, aún cuando Vodafone denegaba las portabilidades manifestando que la línea estaba desactivada.

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.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la portabilidad acabó realizándose y solicita el abono de las cantidades facturadas desde finales de abril cuando solicitó por primera vez la portabilidad hasta el 1 de agosto que se tramitó, y una indemnización de al menos 200 euros por las llamadas, el tiempo perdido de ocio y familia, escritos, correos electrónicos, faltas de respeto...

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones.

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** del fondo del asunto al consistir el objeto de la controversia en un proceso de portabilidad en el que participan dos operadores, y carecer este órgano de los medios técnicos necesarios para determinar la causa que provocó la incidencia reclamada, teniendo atribuidas las facultades de control e inspección en materia de telecomunicaciones (proceso de portabilidad) la Secretaría de Estado para el Avance Digital. Indicar que en los correos electrónicos aportados al expediente, consta tanto que la empresa reclamada rechazó la portabilidad porque la línea estaba desactivada o cancelada cuando no era así, como que el operador de destino relanzaba la solicitud de portabilidad con los datos correctos, desconociendo a qué operador es imputable el retraso en la portabilidad.

Queda expedita la vía judicial, así como la posibilidad de presentar reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

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.

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