



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00638.0 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Teléfono #####

En Madrid, a 22 de octubre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Se solicitó a la mencionada compañía oferta para la portabilidad de servicio de fibra óptica y teléfonos móviles y fijo. Nos confirmaron que en la dirección indicada en esta **reclamación** podían ofrecernos el servicio, por lo que lo contratamos. En la instalación nos dicen que no nos pueden ofrecer ese servicio y nos ofrecen un internet por radio, por lo que rescindimos el contrato. En ese momento estaba pendiente la portabilidad del teléfono fijo número ##### que quedó suspendida al rescindir el contrato. Contratamos el servicio con la compañía ##### MOBILE, que ya nos lo ha prestado y está pendiente de que la compañía reclamada le libere el teléfono ##### para realizar la portabilidad. A fecha 11 de enero ##### de España responde que como no se terminó la instalación no puede tramitar la portabilidad. Necesitamos ese número de teléfono fijo porque es el que tenemos en la ficha de médicos para citas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Reclamar a ##### de España la liberación de la línea fija ##### y la facilitación de la portabilidad a ##### MOBILE, que es la compañía que nos está prestando el servicio".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Sobre este tema les informo de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE en el párrafo 4º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje: las reclamaciones que no se hayan presentado, en primera instancia, ante ##### de España, #####, aquellas otras en las que obre resolución judicial firme sobre la materia objeto de **reclamación**, o bien aquellas en las que habiéndose presentado **reclamación** ante ##### de España,"



Comunidad de Madrid

"Obtenido respuesta". En este caso, la ##### no ha presentado ningún tipo de **reclamación** en nuestra empresa, por lo que solicito se le indique que se dirija a nuestro Servicio de Atención al Cliente #####, donde será atendido e informado puntualmente, y en caso de discrepancia con nuestra resolución, presentar la correspondiente **reclamación** ante la Junta Arbitral.

Sin perjuicio de lo anterior, les informo de que según la información que obra en nuestros archivos, debo informarle de la existencia de una solicitud de portabilidad a ##### de España, #####, con fecha 08 de diciembre de 2021 y ejecutada el 14 de diciembre de 2021.

Sin embargo, fuera de **plazo**, el cliente solicitó la cancelación de los trabajos necesarios para su ejecución, con lo que nuestra empresa no pudo completar la instalación final. En este punto, conviene señalar que la gestión de la portabilidad conlleva un conjunto de acciones para completar un proceso administrativo que implica interacciones, entre otros, con la Entidad de Referencia, el operador donante y receptor, y el abonado; así como los trabajos técnicos que devienen de la solicitud formulada. Consecuentemente, la línea con número ##### quedó vacante en nuestra empresa.

Hay que destacar que el rechazo a posteriori del cliente de la instalación de la línea por parte de ##### de España #####, no implica la anulación de la portabilidad ya dada, ni obliga a la devolución a la otra operadora de una numeración de la que somos los propietarios originales. En conclusión, entendemos que la actuación de ##### de España se ha adecuado a lo recogido en la normativa vigente, por lo que estimamos que no se desprende responsabilidad alguna de nuestra compañía en los hechos reclamados."

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la falta de documentación aportada al expediente, no se tiene prueba alguna que pueda sustentar las manifestaciones de las partes, ni con referencia a si se ofreció un servicio que luego no se pudo prestar, o si hubo o no **reclamación** previa, siendo esta última una materia excluida de la oferta de adhesión suscrita por la mercantil ante el Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo, este Órgano Arbitral no es competente en materia de "Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador", siendo competencia en este caso de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de **NO ENTRAR A CONOCER** sobre las pretensiones de la reclamante, quedando expedita así tanto la vía judicial como la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

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.