

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 01155.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de julio de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 21 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de mayo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde que contratara el servicio fijo [REDACTED] + internet + TV y móvil [REDACTED] pues le cobran unos 50,55€/mes en lugar de 15€, y finalmente la línea móvil no ha sido portada, careciendo además del servicio de voz fijo. Solicita el ajuste de la facturación emitida, y el reintegro de las cantidades cobradas de más (284,40€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 13/07/17 se activó el servicio de ADSL máxima velocidad + llamadas asociado al [REDACTED] y al [REDACTED] con la tarifa Love y un descuento de 25,95€ sobre cuota. Sin embargo la portabilidad del móvil nunca llegó a producirse, no habiéndose aplicado el descuento y siendo la facturación emitida correcta. Al día de la fecha la reclamante adeuda 133,13€ de las facturas emitidas en marzo, abril y mayo de 2018, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Celebrándose la **audiencia escrita el 21 de junio de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

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 de la parte reclamante** por cuanto es evidente que como consecuencia de la no ejecución de la portabilidad de la línea móvil, no se ha activado al completo la oferta contratada. Pero todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de las dos operadoras, la donante y la receptora [REDACTED] siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, y aunque existe una cierta libertad en el plazo del procedimiento de la portabilidad desde que el abonado firma la solicitud en el distribuidor hasta que se cambia de un operador a otro, ello no justifica que meses después no se halla llevado a cabo la portabilidad de la línea móvil, desconociéndose qué ha podido suceder.

Si bien, no siendo parte en el presente expediente la otra operadora participe de la portabilidad y careciendo este Órgano Arbitral de competencias en materia de portabilidades, procede no dictar Laudo, dar por terminadas las actuaciones arbitrales, archivándose el expediente y dejar expedita la vía para que la reclamante acuda a la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital**, organismo competente en la materia, quedando asimismo **expedita la vía judicial** para formular nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **DIEZ DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[REDACTED]