



RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03361.1 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de octubre de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 11 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de septiembre de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 pérdida de la línea fija [REDACTED] tras portarse a [REDACTED] y la facturación de una línea móvil que nunca utilizó y que desconocía. Solicita el restablecimiento de la línea fija, la anulación de la facturación del [REDACTED] y una indemnización de 2000€ por los daños económicos y personales padecidos.

La parte reclamada ha manifestado que, ha devuelto los importes de cuatro facturas, que por error no había sido devueltas.



Celebrándose la **audiencia oral el 15 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras portarse a [REDACTED] en agosto de 2018 a otra compañía, recibe una contraoferta de [REDACTED] que acepta por estar en plazo de desistimiento. Llama a [REDACTED] para informar de ello y cancelar la portabilidad, pero no logra recuperarla. Que realizadas las oportunas averiguaciones, la línea le consta que está en [REDACTED] Solicita recuperar su línea [REDACTED]

Por otro lado, la parte reclamada, comparece debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que la línea fija que se reclama nunca llegó a portarse a [REDACTED], motivo por el cual no ha podido facturarse. Las facturas de las dos líneas móviles fueron anuladas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **no entrar a conocer de la pretensión de la parte reclamante** por los siguientes motivos:

1º.- Por cuanto todo proceso de **portabilidad** conlleva necesariamente la participación de las dos operadoras, la donante y la receptora, siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, desconociéndose porqué la línea fija [REDACTED] no ha llegado a portarse. Pero, no siendo parte en el presente expediente la otra operadora [REDACTED] participe de la portabilidad de la línea fija, y careciendo este Colegio 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 el 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.

2º.- Por cuanto la indemnización por los **daños y perjuicios** padecidos formulada, si bien la reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita en 2000.-€, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil; estando en todo caso expresamente excluidos del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, no existiendo en definitiva, formalizado Convenio Arbitral al respecto, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

Procediendo por todo ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo. Notifíquese a las partes la presente



Comunidad de Madrid

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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

