

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04110.6 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de noviembre de 2019, 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 Competitividad.

Recibida con fecha 8 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 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 Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida pues incumple la oferta contratada siendo de mayor importe y con la pérdida de tres numeraciones de líneas móviles teniendo que contratar otras tres nuevas. Solicita recibir por escrito el contrato, la revisión y corrección de toda la facturación emitida, ajustándola a la tarifa contratada, el reintegro de las cantidades cobradas de más y una compensación económica por la pérdida de la numeración de tres líneas.

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que, realizadas las oportunas averiguaciones, en septiembre de 2017, la oferta contratada consistía en el pack [REDACTED] Fibra 30 Mb + S + TV Total + Fijo, con una promoción del servicio [REDACTED] Fútbol y un descuento del 40% en la cuota del pack, aplicado desde septiembre de 2017 hasta el 05/11/19. Que las facturas emitidas son correcta, respondiendo las facturas de mayor importe a la descarga de juegos en la línea móvil [REDACTED] consumo que no se incluye en la tarifa contratada. Y que debido a un cambio en la tecnología, ha sido necesario el cambio de las líneas móviles, de todo lo cual ha sido debidamente informada la cliente vía sms.

Celebrándose la **audiencia escrita el 18 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, 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 los siguientes motivos:

1º.- En cuanto a la solicitud de **revisión y corrección de todas las facturas** emitidas, por carecer el expediente de la información suficiente y necesaria para su resolución, a saber, las facturas objeto de controversia, impidiendo ello a este Árbitro resolver parte de la reclamación formulada.

2º.- En cuanto al posible **consumo de juegos** en la línea [REDACTED] por estar el objeto de controversia, relativo a un servicio prestado por terceros, expresamente excluido del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado al respecto Convenio Arbitral alguno, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la reclamación formulada.

3º.- En cuanto a la **pérdida de la numeración** de tres líneas móviles por supuestas causas técnicas, por carecer de competencias al respecto, pudiendo la reclamante acudir a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.

4º.- En cuanto la **indemnización por los daños y perjuicios** padecidos formulada, si bien la reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita entre 150.-€ y 200.-€, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil.

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 Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[REDACTED]