



## RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04171.1 / 2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 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] propuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 20 de mayo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 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 el error padecido en el cambio de titularidad solicitado el 26/04/19, la pérdida del servicio fijo y el cambio de las condiciones económicas de 20€/mes a 47,99€/mes. Solicita una indemnización por los perjuicios padecidos y los días sin servicio, así como el restablecimiento inmediato del servicio fijo en las mismas condiciones.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 26/04/19, [REDACTED] solicita el cambio de titularidad de los servicios [REDACTED] pero no pudiendo contactar con el mismo, no ha podido ejecutarse. Posteriormente, el 10/05/19, solicitó la baja en el servicio de fibra y fijo asociado al [REDACTED] y el cambio a prepago de la línea [REDACTED], haciendo imposible el cambio de titularidad reclamado.

Celebrándose la **audiencia oral el 11 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien ninguna comparece a la Vista, habiendo reiterado la parte reclamada por escrito sus alegaciones.



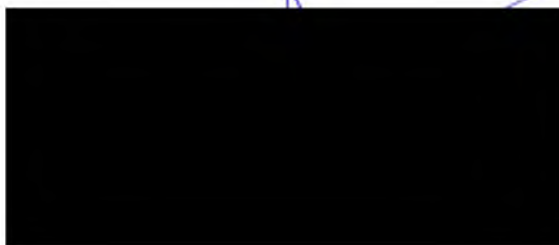
Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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 carecer el expediente de la información necesaria para verificar el cambio de titularidad solicitado por la reclamante, no habiendo quedado acreditado el mismo, ni el cambio en las condiciones económicas, e informado la operadora que a estas alturas y habiendo solicitado la baja en el servicio fijo su titular y no el reclamante, no cabe llevar a cabo el cambio de titularidad objeto de controversia.

Procediendo por 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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

