

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05399.2 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de marzo 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 10 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de noviembre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 13 de febrero de 2018, 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 portabilidad llevada a cabo de [REDACTED] en mayo de 2017, pues se hizo mal el cambio asignando sus líneas [REDACTED] a otro titular, impidiéndole disfrutar de todos los servicios contratados. Solicita se pongan bien sus datos para poder disfrutar de todos los servicios contratados, la devolución de las facturas durante el tiempo padecido con el problema y una compensación de 1000€ por los problemas y tiempo perdido ocasionados.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, una vez verificados los hechos, con fecha 21/06/17 procedió modificar los datos de nombre y DNI del cliente, lo que no le ha impedido hacer uso de los servicios, siendo la facturación emitida correcta.

Celebrándose la **audiencia escrita el 8 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada 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 careciendo de documentación el expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

De los problemas padecidos en la portabilidad de sus líneas, por carecer este Árbitro de competencias al respecto, debiendo acudir a tal fin a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.

Informar al reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante y la receptora, siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, existiendo una serie de requisitos para que la portabilidad se lleve a cabo, sin los cuales el operador donante puede negarse a ceder su numeración al nuevo operador, desconociéndose en el presente caso qué ha podido suceder, no siendo parte del presente expediente la operadora cedente 

De la facturación emitida y de la indemnización por los perjuicios padecidos, por cuanto, si bien la parte reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita en 1000.- euros, no ha acreditado la falta de disponibilidad de algún servicio, ni perjuicio económico alguno, comprendiendo todas las facturas aportadas un consumo realizado.

Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto, todo ello a tenor de lo establecido en los artículos 2 y 48, del Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Arbitraje de Consumo.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **QUINCE 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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

