

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. N° ARBC: 05561.3 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de junio 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 16 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de abril 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 Órgano Arbitral 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 las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el retraso padecido en la activación del servicio fijo en su nuevo domicilio y la no aplicación al nuevo contrato de las condiciones de su anterior contratación. Solicita se sancione a la operadora, la anulación de la factura de 74,23€ emitida en noviembre de 2017, 500€ por intereses de demora y 2000€ como compensación por los daños y perjuicios padecidos (falta de servicio, bonos no aplicados, servicios de streaming contratados, pérdida de las condiciones económicas de su anterior contrato, ...).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que en la factura reclamada emitida el 01/11/17 se cobran por adelantado las cuotas del mes de noviembre, habiéndose abonado asimismo en dicha factura la parte proporcional de la cuota del pack contratado correspondiente al período no disfrutado por el cliente, del 9 al 29 de octubre, por importe de 50,29€. Que no procediendo asumir el pago de servicios ajenos (streaming), ni rehabilitar las condiciones del contrato anterior; ello no obstante, ha procedido abonar al cliente 204,50€, por el tiempo que el cliente ha permanecido sin servicios.

Celebrándose la **audiencia escrita el 3 de mayo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se incorporan al presente, para el conocimiento, respectivamente, de la otra parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el siguiente **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.- De carácter material por cuanto siendo la solicitud de traslado de una línea fija equivalente a la solicitud de un alta nueva, el plazo máximo establecido en la normativa para que el prestador del servicio universal [REDACTED] realice la instalación es de 60 días, no estableciendo plazo alguno para el resto de los operadores.

Por otro lado, implicando el traslado de un servicio fijo la baja contractual en un domicilio, y el alta de un nuevo contrato en el otro domicilio, pudiéndose por motivos técnicos, mantener o no el número de teléfono del abonado, lógicamente no cabe trasladar las condiciones económicas suscritas en un determinado momento y no aplicables a otro.

Ello no obstante, ante un posible retraso o negativa en la instalación, tratándose de redes, el usuario podrá interponer una reclamación ante la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

En cuanto a la factura YI17-001436789 de 74,23€, cuya anulación se solicita, careciendo el expediente de la misma, no cabe decidir nada al respecto.

En cuanto a los pagos a terceros [REDACTED] facturados, tampoco cabe entrar a conocer de su reclamación por tratarse de materia expresamente excluida del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado Convenio Arbitral al respecto.

2º.- De carácter competencial por cuanto si bien es cierto que el arbitraje sustituye a la jurisdicción ordinaria, ello no implica que el árbitro tenga las mismas competencias, correspondiendo a los órganos judiciales civiles la competencia respecto a la indemnización de daños y perjuicios reclamada, así como a la solicitud de intereses de demora.

En todo caso, y si bien el reclamante ha cuantificado la indemnización de daños y perjuicios que solicita en 2000.-euros, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil.

Del mismo modo, este Árbitro carece de competencia alguna en materia sancionadora, entendiendo al amparo del artículo 22 de la Ley 60/2003 de Arbitraje, que debe abstenerse al respecto.

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

El **plazo** para el cumplimiento de la presente Resolución será de **cinco días naturales**, a contar desde la recepción de la notificación del presente.

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.

