



RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06082.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre 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 Competitividad.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 19 de julio de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 9 de octubre 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 incumplimiento de plazos en la tramitación de la portabilidad e instalación de las líneas por el operador [REDACTED]. Solicita la devolución de los 120€ cobrados en concepto de reserva dado el incumplimiento de los plazos establecidos en las condiciones generales.

La parte reclamada no ha realizado alegación alguna.

Celebrándose la **audiencia oral el 14 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, contrató el 12/04/19 en la tienda [REDACTED] un servicio de [REDACTED]. Le llaman para informarle de la instalación el 24 siguiente, se persona el técnico de [REDACTED] y recibe el día siguiente el router, dando de baja el servicio con su anterior operador, [REDACTED]. Pero las portabilidades de las dos líneas móviles seguían sin llevarse a cabo. El 8 de mayo como sigue sin servicio, decide anular el proceso, estando



Comunidad de Madrid

en la actualidad con [REDACTED]. Solicita le devuelvan los 120€ cobrados por la gestión al no haber llevado a cabo correctamente la activación de todos los servicios contratados con [REDACTED]

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

Ante las manifestaciones de la parte reclamante 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 legitimidad pasiva necesaria, toda vez que la reclamada [REDACTED] no es una de las partes del contrato suscrito con [REDACTED] ni es responsable del retraso padecido en la tramitación de la portabilidad de las líneas móviles, pudiendo la parte reclamante formular, en su caso, la reclamación contra las operadoras implicadas.

Informar al reclamante que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de las dos operadoras, la donante [REDACTED] y la receptora ([REDACTED]), siendo ambas co-responsables del procedimiento de la portabilidad reclamada, y que el plazo máximo para la instalación de un servicio fijo de telefonía es el de 60 días.

Procediendo 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

[REDACTED]