



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06400.3.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 30 de julio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 3 de marzo de 2020 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 no cancelación de la portabilidad formulada el 10/04/19 para todo el pack, para volver con su anterior operador #####, habiéndose efectuado la cancelación únicamente de las líneas móviles y no del fijo, generándose una facturación y deuda de esta última, solicitando se resuelva definitivamente el problema y una compensación por los perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que con fecha 12/04/19 el cliente suscribió el servicio Fusión Base FTTH 600Mb para las líneas ##### y ##### por 44,30€, IVA incluido, durante 6 meses. Que con fecha 15/04/19 la línea móvil causó baja por portabilidad, no constándole solicitud alguna de portabilidad o retro-portabilidad de la línea fija. Que, no obstante, habiendo devuelto los equipos recibidos la reclamante, ha procedido a la anulación de las facturas del servicio fijo emitidas a partir del 15/04/19 hasta noviembre de 2019, cuya suma asciende a un total de 468,98€, IVA incluido. De dicha cantidad, 397,12€ anulan la deuda generada y 71,86€ serán reintegrados a la reclamante.

Celebrándose la audiencia escrita el 24 de julio de 2019, tras la anulación de la audiencia anterior debido al Estado de Alarma decretado, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por cuanto no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, toda vez que, no siendo aplicable el **plazo** de 14 días del derecho al desistimiento, la portabilidad es aquel proceso que permite conservar la numeración telefónica cuando un abonado desea cambiar de operador telefónico. No teniendo por lo tanto sentido, que la portabilidad se haya realizado solo con las líneas móviles y no con la línea fija, sin haber dado de baja en todo caso el servicio de fibra que no puede portarse, como parece deducirse del escrito de la reclamante.

Además, 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. Existen 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. Pero, no siendo parte en el presente expediente la otra operadora (#####), que participó en la portabilidad de la línea fija, y careciendo este Árbitro de competencias en materia de portabilidades, procede no dictar Laudo.

2º.- Por otro lado, en cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, la reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios personales y profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil; estando además expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada.

3º.- Y por haber sido, al día de la fecha, resuelta la **reclamación** al haber anulado la operadora las cuotas facturadas con posterioridad al 15/04/19, es decir, de mayo a noviembre de 2019, anulando la deuda generada y haber reintegrado a la reclamante el saldo a su favor de 71,86€, tal y como ha manifestado por escrito de fecha 27/11/20 la propia operadora.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales e informando a la reclamante que la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital es el organismo competente en la materia. Asimismo, queda 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 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.