



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08250.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de septiembre de 2020, 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: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por el Colegio oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 8 de octubre de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de julio 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 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 la falta del servicio fijo (línea e internet) desde el 15 de septiembre de 2019, solicitando su restablecimiento inmediato y una compensación por los perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha manifestado que con fecha 17/09/19 la reclamante notificó la falta de los servicios de voz y datos en la línea ##### siendo necesario dar de alta un nuevo número toda vez que no puede recuperar por motivos técnicos el anterior. Que de conformidad con la legislación aplicable ha procedido a la compensación por interrupción del servicio durante tres días de 13,89€, IVA incluido, importe aplicado en la deuda que mantiene la reclamante, quedando ésta en 236,58€.

Celebrándose la **audiencia escrita el 15 de septiembre de 2020**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

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

Comunidad de Madrid

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 formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por cuanto **este Colegio Arbitral carece de competencias** en cuanto a la pérdida o baja de un servicio de telefonía fija (distinta a una suspensión o restricción del servicio) por motivos técnicos, como manifiesta la operadora, desconociendo cuales han podido ser dichos motivos. Pero no pudiendo averiguarlo, a tal fin, la reclamante podrá acudir a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.

2º.- Por otro lado, en cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, la reclamante si bien ha cuantificado la **indemnización** que solicita en 310,18€, no 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 la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada #####.

3º.- Por otro lado, ha quedado acreditado en el expediente que la reclamante en este caso no es una consumidora final, sino **una autónoma** que utiliza la línea objeto de controversia y los servicios de telecomunicaciones para el ejercicio de su profesión, de modo que tampoco cabe entrar en el fondo del asunto, con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Procediendo por todo ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando 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. Dicho Acuerdo ha sido adoptado al amparo de lo dispuesto en el artículo 35, punto 2, de la Ley 60/2003, de Arbitraje, por tratarse de una mera cuestión procedimental y no resolver la controversia formulada.

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