

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

**EXPTE. Nº: ARBC 00310.8 / 2018**

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio de 2018, 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 y Hacienda.

**VOCALES:** [REDACTED] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] propuesta por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 15 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de abril de 2018 **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 Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 facturación emitida pues le cobran conceptos de más. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas indebidamente durante doce meses y una respuesta a sus reclamaciones.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que las facturas emitidas son correctas, respondiendo a los servicios contratados para las líneas [REDACTED]

████████████████████ y a los consumos realizados desde las mismas, si bien debido a distintas devoluciones de recibos por la entidad bancaria del cliente, se han generado cargos de 20€ por retraso en el pago y suspensiones del servicio.

Celebrándose la **audiencia oral el 8 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no compareció a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente, para el conocimiento de la parte reclamante.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que teniendo dos domicilios tienen contratados desde hace seis años con ██████ los servicios telefónicos. Pero desde que ██████ se queda con ██████ los servicios contratados han aumentado considerablemente su precio. Intentando ponerse en contacto con las dos empresas, cada una les remite a la otra.

Cuando por fin reciben la factura de diciembre, deciden poner la reclamación pues les facturan 20€ por impago y cuotas por rehabilitación cuando tienen todo pagado en tiempo y forma y no han padecido suspensión de servicio alguna. Por otro lado les cobran las cuotas por adelantado sin haber podido acceder previamente a la facturación.

Que tienen dos líneas móviles con terminales muy antiguos que no tienen acceso a internet, y sin embargo, en la línea móvil ██████ que no utilizan, ni han activado, hay ampliaciones de datos que desde luego no han pedido, ni consumido.

Como no ha comparecido la otra parte, esperando que la misma aportara algo, no habiendo podido alcanzar conciliación alguna, solicita se suspenda la decisión para permitirle aportar la documentación necesaria, que ██████ responda algo y se complete debidamente el expediente.

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

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 formulada por la parte reclamante** por cuanto, no constando acreditada la contratación objeto de controversia y las condiciones / compromisos de permanencia de la misma, no habiendo concretado el reclamante qué conceptos le están facturando de más, ni probado la suspensión padecida en los servicios, vistas las alegaciones formuladas por la operadora que tampoco responden a la reclamación formulada; el expediente carece de la información suficiente y necesaria para su resolución, como el propio reclamante manifiesta por escrito, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

**Informar al reclamante** que conforme tanto a la normativa aplicable como al condicionado general del contrato del servicio suscrito, la operadora puede repercutir al



cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

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, 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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**