

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00407.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de mayo 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, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 12 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 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 deuda de 500€ generada por un error en la dirección del servicio durante la portabilidad llevada a cabo en noviembre de 2016. Solicita la unificación de los datos correctamente por la operadora y pagar la deuda existente hasta junio de 2017, fecha cuando la compañía le dijo que ya estaba todo solucionado.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que ha procedido rectificar la dirección de envío de las facturas generadas y unificar los servicios contratados. Si bien la entidad bancaria del cliente ha devuelto las facturas desde el 08/11/16 hasta el 08/02/18, generando una deuda de 822,67€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado la reclamada por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en diciembre de 2016 se pasa a Vodafone con fijo + internet y dos líneas móviles, pero resulta que los cargos bancarios se pasan a otra CC, y las facturas se remiten a otro domicilio que ignora de dónde lo han sacado. Por otro lado le facturan por separado los servicios, el fijo por un lado y los móviles por separado, no logrando que le unificaran todo, hasta un año después. Que ha seguido utilizando los servicios, pero ni le han pasado por el banco ING todas las facturas, ni se las han remitido a su domicilio en Madrid. Solicita que todo se normalice y pagar pero no toda la deuda de una vez.

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 Colegio Arbitral acuerda **no entrar a conocer de la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto careciendo el expediente de la información básica y necesaria como la contratación suscrita y la facturación emitida, para determinar si la misma es o no procedente, y atender, en su caso, la reconvenición de 1007€ formulada por la operadora, este Colegio Arbitral carece de los elementos necesarios para resolver la controversia formulada.

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

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
EL SECTOR EMPRESARIAL



C11 18/3
MAF
6

Comunidad de Madrid
Junta Arbitral Regional de Consumo
A/A: D. Rodolfo N. Gómez Gómez
El Secretario de la Junta Arbitral Regional de Consumo
Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Madrid, 20 de abril de 2018

ASUNTO: CITACIÓN A AUDIENCIA 18/05/2018 - EXPEDIENTE NÚM.: 05-ARBC-00407.7/2018 - D. Mikel Mugarza Jiménez

N/R Vodafone: I79189647
Servicio Vodafone: 646679958, 679811959 y 910168058

Estimado Sr. Gómez:

De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por **D. Mikel Mugarza Jiménez**, nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y ése Colegio Arbitral.

Una vez analizados los hechos que nos expone en su escrito, queremos confirmarle que se ha procedido a la modificación de la dirección de envío de las facturas generadas en la Cuenta de Cliente Vodafone 404924091, perteneciente al Sr. Mugarza, a la indicada en su escrito.

Del mismo modo ponemos en su conocimiento que los Servicios contratados por D. Mikel, se encuentran ya unificados en la Cuenta de Cliente indicada en el párrafo anterior.

Por otra parte, aún siendo el Sr. Mugarza el titular y constando los datos correctos en relación a la cuenta donde tiene domiciliados los pagos, le informamos que la entidad bancaria ha procedido a la devolución de las facturas desde el 8 de noviembre de 2016 hasta el 8 de marzo de 2018, generando una cantidad pendiente de pago de 1007€ (impuestos indirectos incluidos) cuya reconversión expresa le solicitamos por medio del presente escrito.

Es por ello que le recordamos a D. Mikel que puede realizar el pago en cualquier oficina del Banco Santander y pagar a través de la cuenta emisora ES25 0049 1500 09 2219314266 (referencia X011669), identificando el pago con sus datos personales y número de cliente Vodafone ONO 404924091.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Unidad de Servicio al Cliente

La información recogida en este documento es estrictamente confidencial, no pudiendo ser usada por el receptor para fines distintos de los que justifican su aportación.

Vodafone España, S.A.U.
Avenida de América 115
28042 Madrid - España
www.vodafone.es