



RESOLUCIÓN ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01250.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de julio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tien contratados servicios de telefonía con la reclamada y solicitado como forma de pago por ventanilla o a través de carta de pago.No obstante, la compañía ha omitido en repetidas ocasiones el envío de la correspondiente carta de pago y el cambio de modo de pago de las facturas.

Todo ello le expone a un previsible impago de facturas, creando desconocimiento a importes a pagar.

Solicita que la compañía incorpore dentro del texto de su contrato el derecho de pago por ventanilla o mediante carta de pago, sin recargo alguno y se comprometa a enviarle cartas de pago en tiempo y forma.

La empresa en fecha 10 de abril de 2018 manifiesta por escrito que para el servicio contratado de la línea " 6163... y 91808..." tiene el método de pago de domiciliación bancaria.

Informan de las otras vías disponibles para efectuar el pago.

El titular se encuentra al corriente de pago con esta empresa.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.Indica que por razones personales, gestiona sus pagos de suministros etc, a través del pago directo en ventanilla y no le facilitaron la opción de utilizar otra fórmula de pago diferente al de " domiciliación bancaria"

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 548 00 00 - Fax: 91 548 00 00



Comunidad de Madrid

Para otros recibos, les suelen conceder unos días prudenciales para su abono, pero en el caso de la empresa reclamada, esto no es así y le genera una serie de gastos adicionales.

Por ello solicita que le permitan hacer ese pago por ventanilla, el día 30 de cada mes, de forma pueda atender el gasto.

La parte reclamada presenta alegaciones de fecha 5 de julio de 2018 para este acto de audiencia reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **SUSPENDER LA EMISIÓN** del presente Laudo, prorrogándose el plazo para emitirlo, para :

REQUERIR A LA EMPRESA RECLAMADA, teniendo en cuenta su ofrecimiento conciliatorio, PARA QUE ACLARE si la opción que tiene el reclamante de efectuar el " pago por ventanilla", realizando el ingreso en el número de cuenta consignado en sus alegaciones de fecha 5 de julio de 2018, puede hacerse efectiva el día 30 de cada mes (variación fecha vencimiento), y de ese modo evitar la devolución del cargo por parte de la entidad reclamada, dónde tiene domiciliado el pago el usuario, así como otros gastos adicionales de gestión de cobros.

Dicho Acuerdo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de la presente Resolución será de **DIEZ DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de la misma.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL