

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01887.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de julio de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 7 de febrero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de junio de 2019 **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 facturación del Bono de 500 Mb para la línea [REDACTED] contratado para un mes el 07/06/17 y el aumento de precio sin previo aviso. Solicita la devolución de 74,23€ del bono que no ha utilizado y que le acrediten la comunicación del cambio de tarifa.

La parte reclamada manifiesta que hasta el 24/09/18, no le consta solicitud de baja alguna del Bono adicional de 500 Mb asociado a la línea [REDACTED], habiéndose hecho efectiva la baja el 28/10/18 y realizado un ajuste de cuotas de 8,5€ aplicado en la factura emitida el 16/11/18. Por otro lado, en cuanto a la modificación de precios, la cliente fue informada mediante encarte en la factura emitida el 20/02/18.

Celebrándose la **audiencia escrita el 24 de julio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente para el conocimiento, respectivamente, de la otra parte.

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

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 de la parte reclamante** por estar el objeto de controversia, relativo a la contratación el 07/06/2017 de un Bono adicional de 500 Mb asociado a la línea [REDACTED] y una antigüedad superior a los doce meses a contar desde la fecha de la Solicitud de Arbitraje, expresamente excluido del ámbito la Oferta Pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, **no existir formalizado Convenio Arbitral** alguno, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la reclamación formulada.

Ello no obstante, **informar a la reclamante** que en el ámbito de las telecomunicaciones, todo bono o tarifa que se contrate, si no se desea continuar con el mismo, exigirá del contratante la solicitud expresa y formal de baja. Y que, todos los cambios contractuales y de tarifas deben ser debidamente notificados por el operador al menos con un mes de antelación mediante encarte en las facturas emitidas (en su caso, la pagina 7 de la factura emitida el 20/02/18), indicándole su derecho a darse de baja sin penalización alguna por dicho concepto (el pago de la compra a plazos de un terminal es una amortización anticipada y no una penalización), únicos requisitos legales para el cambio producido.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y 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. 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.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

[REDACTED]