

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02224.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de septiembre 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 Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 26 de marzo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 8 de agosto 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 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 los cargos padecidos en su CC a partir de noviembre de 2017, por cantidades muy superiores a las que venía abonando. Puesto en contacto con la operadora, ésta le informa que se había producido una desagregación de las líneas y que por ello [REDACTED] pasaba a cobrarle todas las llamadas cuando ello lo tenía contratado con [REDACTED] Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más (158,54€, IVA incl.) pues no ha sido debidamente informado de la desagregación referida.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, de conformidad con la Resolución de 17/01/17 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se ha eliminado la preselección de llamadas, lo que significa que a partir del 25/07/17, éstas serían cursadas y facturadas por [REDACTED] con la tarifa que tuviera vigente. Habiendo informado de ello al cliente mediante carta, desde el 07/11/17, el cliente cambió el servicio contratado al servicio de Fibra + Línea + Llamadas, por lo que desde entonces, sólo recibe facturas de [REDACTED]

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de septiembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la empresa reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que nunca recibió comunicación alguna del cambio pues tampoco recibe en casa las facturas. Solo cuando le empezó a cobrar más [REDACTED], llamó para reclamar, entendiendo entonces lo que había pasado. Finalmente, tras recibir un ofrecimiento de [REDACTED] aceptó el mismo quedándose con esta compañía, reclamando lo cobrado de más por [REDACTED]

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante** por los siguientes motivos:

1º.- Por ser el motivo de la controversia consecuencia de la Resolución dictada el 17 de enero de 2017 por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y publicada en el BOE del 24/01/17, por la que, en el plazo de seis meses, se elimina la preselección, obligando a todos los operadores afectados notificar a los usuarios el final de dicha facilidad, extremo este último acreditado en el expediente.

2º.- Teniendo la citada Resolución carácter imperativo (ius cogens), y siendo [REDACTED] como prestador del Servicio Público Universal (redes), el obligado a ejecutar la des-habilitación de la preselección; ello no es materia sobre la cual las partes, por sí solas, tengan libre disposición, careciendo además el Colegio Arbitral de competencias al respecto, no pudiendo en consecuencia ser objeto de Arbitraje de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.1, del Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

3º.- Procediendo por todo ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial; pudiendo asimismo acudir ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a los efectos oportunos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **QUINCE DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Comunidad de Madrid

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

