

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02988.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de marzo de 2019, 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 Asociación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesta por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 8 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de enero 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** 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 la práctica abusiva** en la facturación de los clientes pues en enero, febrero y marzo de 2018 le facturan importes adicionales correspondientes a servicios de tarificación adicional no suscritos. Solicita se regularice la citada facturación, sin comprender los servicios de coste adicional.

La parte reclamada ha manifestado que los importes tarificados como aplicaciones a terceros están expresamente excluidos de la oferta de adhesión al sistema arbitral de consumo suscrita por la operadora, instando a la Junta Arbitral el archivo del expediente.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de marzo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.



Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representado por [REDACTED] reiterándose en su reclamación y manifestando que el hecho de no aceptar el arbitraje entiende es una amenaza por parte de [REDACTED]. Que le parece que la operadora de forma abusiva ha venido facturando siempre de más pues la oferta era de unos 80€/mes. Tras pretender irse a otra compañía le hacen una contraoferta en abril de 2018, que a pesar de todo acepta. Pero desde enero de 2018 los importes facturados son excesivos sin que se halla recibido aviso alguno. Le reclaman primero una deuda de 286€, de facturas devueltas, cuando había pagado 425,23€. Entiende que todo es consecuencia de una práctica abusiva y de un engaño constante. Solicita el reintegro de los importes cobrados de más y se regularicen las facturas emitidas ajustándose a una cuota de mercado, sin que se cometan abusos y consumos que no se han efectuado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 de la parte reclamante** por cuanto los servicios de terceros y los servicios de tarificación adicional están expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, [REDACTED]

No existe en consecuencia formalizado Convenio Arbitral al respecto, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada, procediendo pues el **archivo del expediente por exclusión de la materia**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía para que el reclamante acuda a la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital**, organismo competente en la materia, quedando asimismo expedita la **Vía 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 presente. Notifíquese a las partes el presente Acuerdo, haciéndoles saber que contra el mismo 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

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL

[REDACTED]