

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03628.6 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 7 de febrero 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 27 de septiembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de octubre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 13 de diciembre de 2017, 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 el cargo facturado de 100€ por una permanencia que en su opinión no existe. Por otro lado, ha estado un mes sin servicio fijo (voz e internet) por una avería que no se han dignado en comprobar, motivo por el que ha decidido cambiarse de compañía. Solicita que no le reclamen nada y que le indemnicen por todo lo sufrido.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la baja se cursó con fecha 06/03/17 en las líneas [REDACTED] Que siendo la baja de la primera línea anterior al compromiso de permanencia de 12 meses suscrito el 28/02/17, se ha generado una penalización, siendo la facturación emitida correcta. Ello no obstante, en atención comercial, ha realizado un ajuste de 60,80€, importe correspondiente a las cuotas del último mes de ambas líneas, quedando pendientes de pago 100€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.



Comunidad de Madrid

Celebrándose la **audiencia oral el 11 de enero de 2018**, 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, reiterándose en su reclamación y manifestando que aunque le han quitado las cuotas de la última factura le mantienen un compromiso de permanencia de 100€ que entiende que no procede. Que además la baja fue consecuencia de la falta de servicio durante casi un mes por no solucionarle el problema técnico en el servicio fijo, habiendo estado casi diez años con la compañía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano 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 carecer el expediente de la información básica y necesaria para su estudio y resolución, especialmente la acreditación de la falta del servicio padecido y la factura nº A500077856930317, de 160,80€, emitida el 21/03/17, objeto de controversia, no habiendo sido tampoco aportado a la Audiencia por las partes a pesar del requerimiento efectuado.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto, todo ello a tenor de lo establecido en los artículos 2 y 48, del Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Arbitraje de Consumo.

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 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**