



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01409.8 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 10 de febrero de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 12 de noviembre de 2020 resolución de inicio por el 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 emitida tras pedir en septiembre de 2018 el traslado del servicio a su nuevo domicilio y confirmarle la operadora que no podían suministrarle la fibra. Solicita la baja del servicio, la anulación de la facturación emitida en su nuevo domicilio y el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas (902,396€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que el traslado del servicio solicitado por el cliente se hizo efectivo el 05/12/2018, que no le consta solicitud de baja de los servicios hasta enero de 2020, por lo que entiende correcta la facturación emitida, adeudando el reclamante 70,42€ de las facturas emitidas en enero y febrero de 2020, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Convocándose la audiencia escrita el 23 de diciembre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y realizado nuevas el reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

Comunidad de Madrid

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 Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por ser parte del objeto de controversia el traslado del servicio y una facturación emitida con más de doce meses de antigüedad a contar desde la fecha de la solicitud de arbitraje (10/02/20), se excluye expresamente del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada. En consecuencia, no existe un convenio arbitral formalizado al respecto, ya que no consta claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo. Esto impide a este órgano arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

2º.- Y por carecer el expediente arbitral de la información y documentación suficiente y necesaria para su resolución, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la **reclamación** formulada, toda vez que:

El reclamante no ha acreditado la solicitud de traslado del servicio a su nuevo domicilio, la falta del servicio/instalación en dicho domicilio, la facturación emitida (solo justifica pagos bancarios) cuya anulación y reintegro solicita, así como la portabilidad/baja en el servicio realizada en octubre de 2019.

Y la reclamada tampoco ha acreditado la instalación llevada a cabo en diciembre de 2018, el tipo de servicio activado (Fibra o ADSL) y equipos instalados, la prestación efectiva del servicio, ni ha aportado la facturación objeto de controversia.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, 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.



Comunidad de Madrid

10 de diciembre de 2020

Adjuntamos documentación de pagos correspondientes a los meses debitados por el banco sin el servicio operativo.

Creemos que los del departamento de cobros de ##### no están teniendo en cuenta que nos cobran un servicio que no ha sido instalado. Por favor, verifiquen que ni siquiera nos entregaron el router

En principio, en el domicilio de Sierra Gador, nosotros teníamos fibra óptica. Al mudarnos, nos aseguraron que mantendríamos el mismo servicio, pero no ha sido así, ya que con el tiempo se dieron cuenta o verificaron que en el domicilio nuevo de Eras Altas dos no tenían habilitado para ofrecer el servicio de fibra óptica con #####. Pedimos dar de baja el servicio y nos dijeron que era imposible hasta que terminara la tramitación de traslado, que duró un año, en el que nos siguieron pasando cada recibo como si todo estuviera operativo. Ni siquiera tuvimos línea fija. Tampoco nos entregaron nunca un nuevo dispositivo para la conexión del ADSL, cosa obvia si lo que nosotros solicitamos era el cese del servicio.

Los operadores telefónicos nunca han sido groseros, sólo que ningún departamento se animaba a resolver el tema y trataban de remitirnos a departamentos que nunca atendían o que atendieron y debiera constar el registro telefónico de mis reclamaciones, como bien dicen que graban la llamada.

El servicio tenía adherida una línea móvil gratuita hasta un tope de consumo y superado éste se pagaba la diferencia. Por supuesto que no pido que nos reintegren esos cargos variables. Por ello, tomaré como referencia las facturas del mismo importe.

Hay dos facturas que hemos bloqueado el pago porque ya no nos resultaba posible zanjar el tema. Debido a que han insistido en que si no pagábamos nos meterían en morosos y además seguiría de alta cada factura nueva aumentando la deuda, porque no era tampoco posible tramitar la baja teniendo recibos pendientes, hemos pagado la factura por visa tarjeta de crédito a un teléfono que nos dieron. Intento buscar esos comprobantes que no han reclamado y adjuntarlos. Ellos nos volvieron a dar el alta tras este pago y ahora solicitan otra vez esos 60 euros es INCREÍBLE.

GRACIAS A CONSUMO POR CUIDAR de los particulares. Parece imposible reclamar a estos gigantes es un abuso que muchas personas no tienen el recurso de batallar. Espero que esto sirva a terceros y no solo a nosotros.

Los importes de las facturas que reclamo, a los cuales me parece de justicia que también se añadan los intereses como ellos nos añaden a nosotros:

Adjunto suma por documentación bancaria:



Comunidad de Madrid

13 de Septiembre de 2018: 64,05 euros

15 de Octubre de 2018: 64,05 euros

13 de noviembre de 2018: 64,05 euros

12 de diciembre de 2018: 64,05 euros

11 de enero de 2019: 58,36 euros

12 de febrero de 2019, 64,05 euros.

13 de marzo de 2019. 64,05 euros.

12 de abril de 2019. 64,05 euros.

14 de mayo de 2019. 64,05 euros.

12 de junio de 2019, 64,05 euros

12 de julio de 2019. Euros 64,05.

13 de agosto de 2019, 64,05 euros

13 de septiembre de 2019. Euros 64,05.

Recibos devueltos que luego nos obligaron a pagar con tarjeta de crédito, más intereses:

Adjuntamos el pago que el banco ##### nos reclama bajo intimidación y que pagamos nosotros con Visa el 1 de enero de 2020. Adjuntamos el comprobante del banco.

99,28 más 48,52 más los 25,99 de intereses más, al parecer, un abono de la operación:
135,64

Como ven, he reducido siempre el importe de las mensualidades a 64,05 porque entiendo la variante del móvil "gratuito" adherido.

Mil gracias por el esfuerzo en seguir con detalle toda la información que doy.

Total sin intereses que no sabemos aplicar y nos parece justo que se apliquen:

$133,79 + (64,05 \times 12) = 902,39$ euros

y