



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05159.7 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 16 de julio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de marzo de 2021 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. En 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 factura emitida el 01/07/20 de 101,05€ que incluye el cobro de 61,15€ por tres llamadas realizadas el 19/06/20 al número de tarificación especial #####, solicitando su devolución.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 22 de octubre de 2020, manifestando que las llamadas realizadas a números 118XX son servicios de información sobre números de teléfono, que no siendo calificadas como de tarificación adicional, tienen sin embargo un precio distinto. De modo que habiendo realizado el cliente desde la línea ##### el 19/06/20 las llamadas reclamadas, la factura emitida es correcta, no procediendo devolución alguna.

Convocándose la audiencia escrita el 16 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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

Comunidad de Madrid

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 no estar validamente formalizado el preceptivo **Convenio Arbitral**, toda vez que la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrita el 18 de mayo de 2018 por la empresa reclamada exige que el arbitraje sea resuelto, en todo caso, en Derecho y excluye del arbitraje las marcas que no sean #####.

De modo que, a pesar de haber realizado la operadora alegaciones sobre el fondo del asunto, no puede entenderse debidamente realizada su declinatoria a la Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

2º.- Y en todo caso, por cuanto revisada la factura objeto de controversia, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta. En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso al número corto #####, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga desde la línea del reclamante.

Informar al reclamante que los números cortos que comienzan por 118 se denominan Servicios de Directorio y están reservados para servicios de información telefónica, pero pertenecen a proveedores de contenidos ajenos a la empresa reclamada #####. Se trata de un servicio de coste adicional que, sin embargo, no está regulado por la normativa que afecta al resto de los servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 907 y 905). El importe de los números cortos que comienzan por 118 no está determinado y lo decide la empresa propietaria de los mismos.

#####

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 principio señalados.