



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06064.7.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 12 de julio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 11 de noviembre 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 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 el cambio de contrato padecido (de ##### Ilimitado a ##### Esencial) en junio de 2018 al intentar, como todos los veranos, ampliar los megas de su línea móvil, generando una facturación muy superior a la inicialmente contratada. Solicita que le indemnicen con la diferencia cobrada durante un año por la diferencia de precio entre la tarifa ##### Esencial y ##### Ilimitado (unos 14€/mes).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que en las facturas de las líneas ##### y ##### se viene aplicando correctamente la tarifa ##### contratada en cada momento. Con fecha 10/06/18, la clienta contrata la tarifa ##### Esencial para las citadas líneas, adquiriendo a **plazos** una Nintendo Classic Mini Snes. Posteriormente, con fecha 26/06/18, la clienta cambia las tarifas del servicio fijo a Fibra 500 Mb + línea y llamadas, y para el servicio móvil la tarifa ##### sin Límites, aplicándose en todo momento el descuento del 60% ofertado. Finalmente, con fecha 09/01/20, la clienta cambia la línea fija a Fibra 100 Mb + línea y llamadas.

Celebrándose la audiencia escrita el 20 de diciembre de 2019, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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 de la parte reclamante por los siguientes motivos:

- Por cuanto la facturación emitida con una antigüedad de más de 12 meses y las indemnizaciones están expresamente excluidas del ámbito de la Oferta Pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada. No existiendo formalizado, en consecuencia, **Convenio Arbitral** al no constar claramente expresada la voluntad por la empresa reclamada de someterse al arbitraje de consumo, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

2º.- Y, por carecer el expediente de factura alguna, no pudiéndose verificar ni la tarifa aplicada en cada momento, ni el posible cambio de precio facturado, careciendo de la información suficiente y necesaria para su resolución.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular 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.