



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07494.2.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 9 de septiembre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 24 de febrero de 2020 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 la factura emitida de 140,32€ que incluye una serie de recargas de bonos de megas en la línea ##### línea que utiliza su hijo menor de edad, solicitando el reintegro de los 58€ cobrados de más.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que tras las oportunas comprobaciones, los eventos facturados desde la línea ##### han sido correctamente facturados al tener como origen la línea citada, titularidad del abonado. Se trata de cargos correspondientes al uso del Bono 100 Mb activado de forma automática una vez consumido el 100% de los datos de la tarifa plana de datos para seguir navegando a máxima velocidad.

Ello no obstante, por deferencia comercial, ha procedido a realizar dos abonos, uno de 10€ reflejado en la factura emitida el 12/08/19 y otro de 50€ en la factura emitida el 12/12/19.

Celebrándose la audiencia escrita el 7 de julio de 2019, tras la anulación de la audiencia anterior debido al Estado de Alarma decretado, 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 Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º/ Por carecer el expediente de la factura nº S11/#### objeto de controversia, no es posible verificar el incumplimiento reclamado en la facturación del Bono de datos. El expediente carece de la información suficiente y necesaria para su resolución, lo que impide a este Órgano Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

2º/ Por haber reconocido la propia reclamante que la línea #### de la que es titular ella, es utilizada por su hijo menor de edad (12 años); habiendo en consecuencia prestado la operadora reclamada correctamente el servicio, permitiendo la ampliación del bono de datos objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en la línea de la reclamante.

3º/ Y por haber sido, al día de la fecha, resuelta la **reclamación** por la propia operadora al haber reintegrado 60€, IVA incluido, y haber desistido la reclamante del arbitraje con anterioridad al acto de la presente audiencia, desistimiento que no ha sido expresamente rechazado por la parte reclamada.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de CINCO DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del presente. 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.