



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08278.7 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 9 de octubre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 7 de junio 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. 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 del Pack contratado el 10/01/20 en calidad de tutor legal para su padre, solicitando el reintegro de las cantidades cobradas de más y mayor transparencia en la facturación.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 15 de junio de 2021, manifestando que si bien la **reclamación** ha sido presentada fuera de **plazo**, tras comprobar que la promoción de Fusión Selección con la Liga por 55€ durante tres meses no había sido aplicada, ha procedido al reintegro de 114,77€, IVA incluido, quedando correctamente aplicada la promoción indicada.

Convocándose la audiencia escrita el 23 de julio de 2021, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo realizado el reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

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 carecer el expediente de la legitimidad activa necesaria, toda vez que el representante o tutor legal del reclamante titular del servicio, para "celebrar contratos y

Comunidad de Madrid

someter a arbitraje cuestiones en las que el tutelado esté interesado precisa de la oportuna autorización judicial, lo que no ha quedado debidamente acreditado en el expediente arbitral, impidiendo a este árbitro conocer de la **reclamación** formulada."

Procediendo por 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. Para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.



Comunidad de Madrid

Reclamante: DON ##### (#####), representado por su tutor legal DON ##### (#####).

Asunto: Reclamación de facturación teléfono (#####, línea #####).

ALEGACIONES:

El 9 de octubre de 2020 presenté solicitud de arbitraje ante la Junta Regional de Arbitraje de la Comunidad de Madrid, con toda la documentación detallada de lo que considero que está mal cobrado.

2) Recibo con fecha 18 de junio el N° Doc.: 21/086284.7/21, con el que se remiten las alegaciones presentadas por la compañía reclamada, #####.

En ellas se dice que la **reclamación** está presentada fuera de **plazo**.

4) No estoy de acuerdo con esta afirmación porque:

Desde el cobro indebido de la primera factura intenté ponerme en contacto con el #####, teléfono de atención telefónica al cliente de #####, cosa que es imposible (en el mes de marzo, estábamos en el inicio de la pandemia y en pleno confinamiento). Este hecho de no poder comunicar es entendible desde el punto de vista de la difícil situación sanitaria en la que nos encontrábamos.

Tras muchos intentos de contactar vía teléfono y vía web, por fin consigo poner una **reclamación** a través de la página web el día 1 de mayo de 2020, a las 14:17 h, que es confirmada como recibida.

Y el día 2 de mayo, por fin consigo contactar con el #####, donde me confirman que está registrada una **reclamación** con el número ##### 55, y que en el **plazo** de un mes me serán reintegrados 140€.

Después de varias llamadas, tras las cuales me daban un nuevo número de **reclamación**, de recibir una carta donde me dicen que me reintegrarán el importe, de recibir otra donde se me deniega, y como este reintegro no se ha producido nunca, es cuando decido poner la solicitud de arbitraje, ante la falta de transparencia.

De esto se puede deducir que nunca se ha superado el **plazo** de seis meses para reclamar, como aluden en sus alegaciones.

"Sin embargo, y viendo que se avienen a devolver la cantidad de 114,77€, no pudiendo determinar por esta parte la cantidad exacta por el cómputo de días exactos y aplicaciones del IVA, y dado el tiempo transcurrido."

Esta parte reclamante ACEPTA la devolución de 114,77€ que propone la parte reclamada. Puede realizar el ingreso en la misma cuenta en la que realizaba los cobros (termina en 1155).

Madrid, 18 de junio de 2021

Firmado digitalmente por #####, #####, #####

Fecha: 2021.06.18