

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 09151.0 / 2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de marzo de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** [REDACTED], propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 16 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de febrero de 2023 **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 Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cobro de unos servicios desde abril de 2015, cuando cambió de operador, solicitando su devolución (2098,60€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 29/09/22, manifestando que, si bien la reclamación ha sido formulada fuera del plazo estipulado en el contrato, no ha recibido solicitud de portabilidad alguna de la línea móvil [REDACTED] que sigue en activo pues su titular no desea que se gestione la baja.

Celebrándose la **audiencia escrita el 8 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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 cuanto, los contratos con más de un año de antigüedad y las facturas con más de seis meses de antigüedad, contados en ambos casos a partir de la fecha de la Solicitud de Arbitraje, están expresamente excluidas de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada; **no existiendo formalizado Convenio Arbitral** al respecto, al no constar claramente expresada la voluntad de

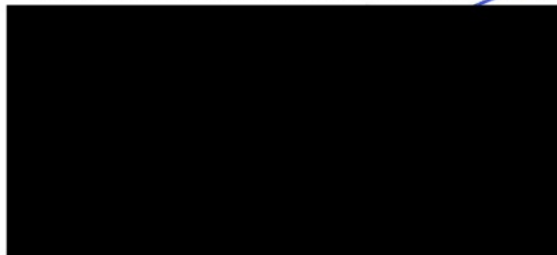
ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, siendo nula de pleno derecho la designación del Colegio Arbitral realizada, impidiendo todo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

Procediendo por ello, el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto, especialmente contra la empresa instaladora de la nueva caldera.

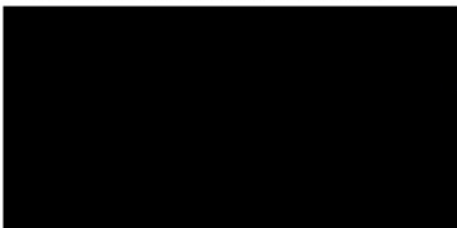
El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



[REDACTED]

Comunidad de Madrid  
Ramírez de Prado 5  
28045 Madrid-Madrid

Expediente Nº: 21-ARBC-09151.0/2022  
N/Ref.: [REDACTED]  
Teléfono: [REDACTED]  
Pontevedra, 08 de febrero de 2023

Estimados Sres.:

Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED]

Respecto a su escrito de designación del colegio arbitral y citación audiencia para el día 08/03/2023, relacionado con el expediente 21-ARBC-09151.0/2022, les informo de que revisadas nuestras bases de datos, nos consta expediente con mismo número de referencia que fue contestado con N/Ref.: [REDACTED] el 27/09/2022, en el cual nos ratificamos.

Adjuntamos copia del citado escrito, así como copia de la portabilidad de la línea fija [REDACTED], donde consta la fecha de ventana de cambio de Operador el 19/05/2017.

Asimismo, les comunico de que la línea móvil [REDACTED] sigue dada de alta en [REDACTED], no constando a fecha de esta comunicación petición de baja de la misma.

Por último, les informo de que al día de la fecha, el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 207,16 €, correspondiente a las facturas emitidas desde Junio/2022 a Febrero/2023 por la línea [REDACTED] cantidad por la que expresamente formulamos reconvención. Adjuntamos copia de las citadas facturas.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

Con la mayor consideración les saludo atentamente.

[REDACTED]



[REDACTED] Dirección de Reclamaciones [REDACTED]

Nº Doc: [REDACTED]  
N/R.: 21 - ARBC - 09151.0/2022

#### CONSIDERACIONES SOBRE LOS DOCUMENTOS A APORTAR AL ACTO DE AUDIENCIA

- CUANTIFICACIÓN

Conceptualmente, todo lo abonado a [REDACTED] a partir de abril de 2015  
Todos los pagos a [REDACTED] los he realizado mediante domiciliaciones desde mi cc. en el [REDACTED].  
El año pasado, 2022, cuando inicié la Reclamación, el informe de pagos domiciliados que me proporcionó el [REDACTED], solo contenía, -por limitaciones informáticas-, el periodo de 04/01/2016 a 01/07/2022, y ascendían a **2.098,60 €**. El fichero Excel facilitado por el [REDACTED] lo incluí en los documentos de la Reclamación a Consumo del año pasado el 16/08/2022 con el título "Pagos a [REDACTED].pdf"

- CONTRATO FIRMADO CON OPERADOR ACTUAL

Adjunto los documentos:

[REDACTED] Contrato firmado.pdf  
[REDACTED] Certificado de contratación electrónica 1.pdf  
[REDACTED] Certificado de contratación electrónica 2.pdf

- FACTURAS OBJETO DE LA PRETENSIÓN

Dado el tiempo transcurrido las primeras facturas no existen, pero sí los datos de pago de las mismas facilitados por el [REDACTED] en el documento anteriormente mencionado "Pagos a [REDACTED].pdf". Las últimas facturas que presentó [REDACTED] las incluí en la Reclamación a Consumo de 16/08/2022

Quiero recabar su atención sobre la ocultación de [REDACTED] en sus facturas del número de teléfono al que corresponde su servicio. Yo no pude nunca saber que se referían a un número de teléfono fantasma que jamás supe de su existencia.

- OTRO

[REDACTED] no se ha dignado contestar a mis dos cartas de fechas 15/07/2022 y 18/07/2022. También las incluí en mi reclamación a Consumo 16/08/2022

