



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01932.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 02 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató un pack con cuatro líneas de móvil con llamadas ilimitadas + fijo + 300mg de internet con fibra por 117€/mes, con una permanencia de un año (01/03/2017 al 01/03/2018). Posteriormente le han llegado facturas de más de 300€. Tras reclamar le devolvieron la parte correspondiente y le informaron que las llamadas no eran ilimitadas. Solicita la grabación y anulación del contrato de permanencia (al no ser ilimitadas) y, rectificación de las facturas en base a lo contratado.

La parte reclamada alega que mediante carta informaron al reclamante que la alusión a "llamadas y SMS ilimitados", tal y como consta en factura, no exime en modo alguno de la necesidad de cumplimiento de las condiciones aplicables a ésta, en especial, en lo concerniente a su uso correcto. Que pese a las condiciones aplicables a la tarifa contratada se procedió a la anulación de los cargos emitidos por el exceso de minutos utilizados y mensajes enviados en concepto de calidad del servicio.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Celebrada la audiencia escrita el 2 de julio de 2018, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo la parte reclamada presentado ampliación de alegaciones por escrito, de fecha 1 de junio de 2018, en las que reitera que la alusión a "llamadas y SMS ilimitados", tal y como consta en factura, no exime en modo alguno de la necesidad de cumplimiento de las condiciones aplicables a ésta. En este sentido, queda expresamente prohibida la realización de un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios, entendiéndose que existirá éste cuando se realice conforme a patrones de realización de llamadas o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de Vodafone que hayan contratado esos mismos productos. El incumplimiento de lo anterior conllevará, previa comunicación al cliente vía SMS, la necesidad de facturación de los servicios disfrutados conforme las tarifas vigentes aplicables.

Como garantía de calidad, aunque la facturación era correcta, el 26 de mayo se abonaron 255,65€ (impuestos indirectos incluidos) de la factura emitida el 15 de mayo y el 2 de agosto se abonaron 343,80€ (impuestos indirectos incluidos) de la factura emitida

Comunidad de Madrid

el 15 de julio y con fecha 9 de febrero de 2018 se ha realizado un nuevo abono de 174,17€ (impuestos incluidos). Solicitan reconvencción por importe de 634,38€ impuestos indirectos incluidos, correspondientes a importes de las facturas de fechas de emisión 15 de octubre y 15 de diciembre de 2017, y 15 de febrero y 15 de marzo de 2018.

La parte reclamante presenta alegaciones de fecha 11 de junio de 2018 manifestando que le han informado que las grabaciones no existen. Se reitera en la solicitud de dichas grabaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, no habiendo aportado el reclamante las facturas al completo y siendo el **consumo reclamado de la línea [REDACTED] consumo de Roaming**, no procede atender lo solicitado, puesto que los beneficios de la tarifa nacional de **llamadas ilimitadas** no es aplicable, en la época de la reclamación, al extranjero, y por haber sido **informado** sobre este extremo durante la vigencia del contrato.

En cuanto a la reconvencción de 634,38€, impuestos indirectos incluidos, formulada por las facturas aportadas, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de 634,38€, impuestos indirectos incluidos**, por los importes de las facturas de fechas de emisión 15 de octubre y 15 de diciembre de 2017, y 15 de febrero y 15 de marzo de 2018.

Sobre la solicitud de la **grabación**, tal como informó la compañía en correo electrónico aportado, **no se encuentra en su base de datos**, no acreditándose por el reclamante la **solicitud del contrato escrito** en el que figuren las condiciones que se le aplican.

No quedando acreditado por la parte reclamante el pago o requerimiento de pago en concepto de incumplimiento de **permanencia**, este Órgano Arbitral **no entra a conocer** sobre dicho extremo

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para excluir los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a



Comunidad de Madrid

esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.