



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02010.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de octubre de 2018 se constituyó el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida. Solicita que le cobren lo estipulado en contrato 19,95 € de la factura de 1 de diciembre de 2017 y se anule el resto de cargos en concepto de llamadas erróneamente cobradas puesto que no hay destinos limitados según la información verbal y escrita que le dieron en tienda, y una vez solucionada la deuda que borren sus datos del registro de morosos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la factura reclamada es correcta habiéndose aplicado la tarifa correcta que tiene llamadas ilimitadas pero con un límite de 150 destintos diferentes, y en dicha factura se ha superado el límite de destinos. La reclamante adeuda 57,57 € de la factura de 1 de diciembre de 2017, adjunta copia.

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.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la empresa no debe reclamarle un dinero superior a lo acordado según contrato firmado en tienda cuyas condiciones fueron explicadas verbalmente y por escrito donde no constan destinos limitados. Solicita que la empresa admita que la deuda es de 19,95 euros y no de 57,57 euros, y la exclusión de registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda de 57,57 euros.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Organo Arbitral dictó Resolución de Suspensión de audiencia y requirió a ambas partes para que aportaran documentación.

La parte reclamante aporta escrito manifestando que la línea objeto de reclamación es de uso particular, y manifiesta su disconformidad con el tiempo transcurrido desde que formuló su reclamación y que se le reclamen facturas anteriores. Manifiesta que contrató en tienda donde de manera verbal y por escrito le quedó claro que las llamadas eran ilimitadas, no destinos limitados, según el contrato que adjunta.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones, manifiesta que las condiciones de la tarifa se pueden consultar en el enlace amena.com/tarifas/voz-sms.html, y reitera la reconvención sobre la deuda. Adjunta copia de las facturas de 1 de octubre y 1 de noviembre de 2017.

Con fecha 26 de noviembre de 2018 se constituye de nuevo el Órgano Arbitral, y se reanuda la audiencia.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral emite el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD acordando **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en las condiciones de la tarifa publicitadas en la web de la empresa consta el límite máximo de destinos al que se puede llamar durante un mismo mes al tratarse de una tarifa de uso exclusivo para particulares en calidad de usuario final sin fines comerciales, pero que la empresa reclamada no acredita la información precontractual facilitada a la parte reclamante cuando contrató la tarifa en tienda, y que la información que consta en la facturación refleja "llamadas ilimitadas" sin especificar un límite máximo de destinos distintos. En consecuencia, la reclamante queda informada de las condiciones de la tarifa objeto de reclamación que serán de aplicación en la facturación que se emita a partir de la notificación del laudo si la línea y la tarifa continuaran activas, y la empresa reclamada debe rectificar la factura de 1 de diciembre de 2017 eliminando los cargos de consumo de llamadas a móviles y llamadas a fijos, siendo correctos los cargos de cuota mensual y llamadas especiales (no incluidas en la cuota) que suman un total de 20,09 € (iva incluido).

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 57,57 €, debiendo abonar la parte reclamante **20,09 €** (iva incluido) de la factura de 1 de diciembre de 2017.

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 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.

ARB CRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

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