



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03431.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de enero de 2018 se ha constituido 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 que lleva varios años recibiendo facturas con cargos de mensajes dictados, no asociados a ningún teléfono, y como no le consta haberlos hecho duda de su veracidad. Ha solicitado sin éxito que pongan en la factura el número como en la factura. Solicita que ponga en la factura el número al que ha llamado y donde ha dejado el mensaje.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante alegando que la facturación de las llamadas reclamadas no está relacionada con la activación o desactivación por parte del cliente del servicio de llamadas perdidas, sino que se corresponde con las llamadas realizadas desde la línea hacia un número de destino que tenía activado el servicio de avisos de llamadas perdidas y detalla su funcionamiento.

La parte reclamante contesta por escrito del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa. Solicita que en la factura figure el teléfono al que llama cuando sea una llamada perdida mensajes dictados.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

Comunidad de Madrid

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al carecer este órgano arbitral de los medios técnicos para conocer el proceso de prestación y facturación del servicio reclamado, que presenta una naturaleza mixta al combinar el servicio de llamada perdida y el servicio de dicta sms, que convierte la llamada en un mensaje de texto, pudiendo presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (www.usuariostelego.gob.es), órgano que tiene atribuidas las facultades para el control de parámetros de medida, cuantificación, tarificación y calidad de las telecomunicaciones. Queda asimismo expedita la vía judicial.

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.

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

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