



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03549.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo 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: contrata con [REDACTED] una tarifa de 48 € el 23 de junio de 2017. En julio le mandan una factura de 67,70 €, al mes siguiente 108 € y reclama, 10 ó 15 veces en el centro donde le vendieron el teléfono y no le hicieron caso, en ese momento le dejan sin línea telefónica, consigue hablar con alguien y les pide la baja y se la dan, hasta ahora no tiene contacto con [REDACTED]. Por ello, solicita que se dé por finalizado y que le manden una factura definitiva.

La entidad reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 9 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas y mensajes y datos que se envían dentro de cada período de facturación. Dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que las llamadas y mensajes que aparezcan reflejados en ésta son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM. Revisada la facturación correspondiente, afirma que es correcta en todos sus apartados, tanto de consumos como de costes aplicados a los mismos. El reclamante presenta una cantidad pendiente de pago de 272,98 €, por la que se solicita reconvención.

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 presenta escrito de fecha 8 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que la documentación que aporta Vodafone no se ajusta a la realidad. Las condiciones que ponen no son las que habló con la persona que le atendió. Eran unas condiciones totalmente distintas: sobre 48 €, los tres primeros meses, y empezaron a cobrar 67,00 € y un segundo de 105 €, que devolvió y cortaron la línea de teléfono e internet.



La parte reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 21 de febrero de 2018, en el que, en síntesis, alega que analizados los hechos, han procedido a allanarse a favor del reclamante, realizando un abono de 16,21 € (impuestos indirectos incluidos), quedando pendiente de pago 256,77 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes a los cargos por cuotas, consumos, pago aplazado de los servicios [REDACTED] de las facturas emitidas entre el 1 de julio y el 1 de octubre de 2017, cuya reconvencción formula.

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 la pretensión del reclamante**, toda vez que no ha probado que hubiera contrato con la entidad reclamada otras condiciones que invaliden la facturación generada por los consumos realizados en base al servicio contratado, de acuerdo con el detalle de los servicios y consumos que aparecen reflejados en todas y cada una de las facturas emitidas entre el 1 de julio y el 1 de octubre de 2017, a que se hace referencia en el presente caso, y que se encuentran unidas al expediente arbitral, por lo que teniendo en cuenta, a mayor abundamiento, que efectivamente, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas y mensajes y datos que se envían dentro de cada período de facturación y, en suma, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía de que las llamadas y mensajes que aparezcan reflejados en éstas son consumos efectuados desde cada tarjeta SIM, procede, por su parte, estimar en parte, la reconvencción formulada, respecto a la cantidad pendiente de pago, que de acuerdo a la suma de los importes de las facturas de fechas 1 de julio, 1 de agosto y 1 de septiembre de 2017, menos los importes de las facturas rectificativas de 4 de octubre de 2017, asciende a 199,46 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

EL ÁRBITRO ÚNICO

