



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03685.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: debido a un problema de facturación que tuvo con su anterior compañía (Orange) error suyo, le incluyeron en el Asnef, por lo que, tras ponerse en contacto con ellos, la solución que le dieron fue que llamara a un número que le facilitaron. Llamó a Atención al cliente de su actual compañía, [REDACTED] para obtener la tarificación de ese teléfono, realizando una segunda llamada para verificarlo. Al realizar esta llamada cada 30 minutos se cortaba, y le llamaban desde otro número para que llamara al 807 para terminar el proceso de cancelación. Por eso en la factura que adjunta se reflejan 5 llamadas de 30 minutos. Al recibir la factura en que realizó las llamadas, vio que era elevadísima, porque el precio de tarificación de dicho número era diferente al que le habían informado, por lo que llamó a Atención al Cliente de [REDACTED] y le dijeron que estaba correcta. Pidió que le mandaran las grabaciones de las llamadas de la primera tarificación, realizadas el 20.06.2017 a las 16:40 y a las 16:42, sin tener respuesta. Debido al mal asesoramiento de Atención al Cliente, ha sufrido las consecuencias de tener que pagar obligatoriamente para que no le corten sus líneas de teléfono. Por ello, solicita que se le cobre su tarifa mensual correspondiente al tiempo de tarificación de sus líneas de teléfono ajustadas a su tiempo de contratación, más la primera tarificación dada por [REDACTED] en las dos primeras llamadas (20.06.2017) de información que se realizaron siendo ésta 0,18 establecimiento de llamada y 0,06 el minuto) 135.73 €.



Comunidad de Madrid

La reclamada presenta escrito de fecha 16 de octubre de 2017, en el que, por medio de su representante, alega, en síntesis, que desde enero de 2016, todos los clientes que activen nuevos servicios con [REDACTED] tienen las facturas con modalidad de pago por adelantado. De esta manera se generará cuota del servicio disponible para el próximo ciclo de facturación. En la cláusula 5 de las Condiciones Generales de los Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago se detalla esta información. Por lo que el cobro de dichas cuotas es correcto. En cuanto al desacuerdo con el cobro de llamadas a números de tarificación especial 807 desde la línea [REDACTED] en la factura emitida el 08.07.2017, informar que el proceso de facturación empelado por [REDACTED] es un sistema automático, que detecta los tráficos asociados a los consumos de cada numeración que se han cursado dentro de cada período de facturación. Los consumos que aparecen en la factura mencionada son correctos. Los servicios de tarificación especial son un servicio regulado en la orden PRE/2410/2004 que conllevan una retribución específica. El coste por minuto de este tipo de llamada es 1,82 €, impuestos incluidos, más 0,18 €, impuestos incluidos, establecimiento de llamada. No tienen constancia de que se le informara de otra manera. No obstante, la tarificación de dichas llamadas está publicada en la página web [REDACTED]

La reclamante presenta escrito de fecha 22 de diciembre de 2017, en el que, en síntesis, alega que no está de acuerdo con la respuesta dada. De la documentación solicitada, solo falta la grabación, que remitirá. En relación al Servicio de tarificación Adicional, pidió las dos grabaciones a [REDACTED] y nunca se las aportaron.

El Colegio 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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, e insiste en poner de manifiesto que lo acontecido es este caso es que fue mal informada respecto al coste de las llamadas al 807, como mecanismo necesario para terminar el proceso de cancelación, poniéndose en contacto a través de ese número telefónico. Estaba muy angustiada por su inclusión en el en el Asnef, y lo único que pretendía es que fuera dada de baja en ese registro de morosos, para no tener problemas, y la única solución que se le dio fue llamar al número [REDACTED], asumiendo el coste de la llamada, pero con la información que le facilitaron en [REDACTED], esto es, 0,18 establecimiento de llamada y 0,06 el minuto), y no la cantidad que realmente se facturó, por lo que se reitera en solicitar que se le cobre su tarifa mensual correspondiente al tiempo de tarificación de sus líneas de teléfono ajustadas a su tiempo de contratación, más la primera tarificación dada por [REDACTED] en las dos primeras llamadas (20.06.2017) de información que se realizaron siendo ésta 0,18 establecimiento de llamada y 0,06 el minuto).

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 26 de enero de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que se reiteran las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 16.10.2017.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar en parte la pretensión de la reclamante**, por lo que **al haber existido una información deficiente, suministrada por personal de la entidad reclamada**, que lleva a la reclamante a utilizar un servicio telefónico a un precio muy superior al que le fue indicado por vía telefónica, y quedar acreditada la veracidad de lo que la reclamante pone de manifiesto al respecto, no sólo por la grabación que presenta, sino además al comprobar en el desglose de la factura 2117-005339497, de fecha 8 de julio de 2017, correspondiente a la línea [REDACTED] que entre los días 19 y 20 de junio de 2017 en las horas que van desde las 09:03 a las 19:28, se produjeron siete llamadas al teléfono 22123 de Atención al Cliente, que precisamente se solapan con las fechas en que se producen las llamadas al [REDACTED], el 20, entre las 16:48 y las 19:08 horas, de lo que se deduce que la reclamante trató de informarse en el Servicio de Atención al Cliente de la reclamada de las repercusiones económicas por llamar al citado número, admitiendo el coste de la llamada, del que fue informada, consecuentemente la entidad reclamada debe asumir su responsabilidad por las consecuencias que ocasiona la deficiente información facilitada, y por tanto proceder a devolver a la reclamante la cantidad de 188,76 € (I.V.A. incluido).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

