



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03791.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con la facturación de las llamadas al número [REDACTED] que no ha realizado, que pertenece a SECURITAS DIRECT, empresa con la que no ha tenido ningún contrato. Al principio no se dio cuenta porque eran importes pequeños pero han llegado a ser de 189,36€, y le llamaron de [REDACTED] para alertarle y le dijeron que al ser fibra no se puede pinchar la línea. Como no supieron decirle cómo hacer para solucionarlo y no se siguieran facturando las llamadas decidió dar de baja la línea el 29 de mayo, y le asignaron otro número el 30 de mayo. Solicita la devolución de los importes facturados por las llamadas al [REDACTED] que suman un total de 309,91€.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no consta registrado ningún aviso de avería durante el año 2018, y tras un análisis detallado de los procesos de tarificación y cómputo, no se encontró anomalía alguna, por lo que no se deduce un funcionamiento inadecuado del servicio. Por otra parte, los soportes encargados del registro y contabilidad de las llamadas realizadas, carecen de iniciativa o intencionalidad para detallar una comunicación que no se haya establecido, registrando única y exclusivamente aquéllas que en cada momento se celebren. Analizada la titularidad del número reclamado, se corresponde con una empresa de seguridad, por lo que es convincente que el cliente revise si tiene o ha tenido, algún dispositivo asociado a una alarma, que pueda ser origen de las llamadas impugnadas, o bien que se dirija a la entidad que le presta el mencionado servicio, para que le explique el funcionamiento de los citados dispositivos. Por todo ello, manifiesta que tanto la causa u origen, como la frecuencia y duración de las llamadas reclamadas no se corresponden con anomalías imputables a esta empresa y en conclusión, se entiende que [REDACTED] no tiene responsabilidad alguna en los hechos expuestos por el reclamante.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que se mudó al domicilio en octubre de 2016 y portó su línea de su anterior domicilio. Los anteriores inquilinos tenían contratada la alarma y quedó en el domicilio el dispositivo de Securitas Direct. Cuando tuvo conocimiento de la incidencia de la facturación de las llamadas que realizaba la alarma contactó con Securitas Direct, con la que nunca ha tenido ningún contrato, y como no la atendieron ni le dieron ninguna solución decidió cortar los cables del dispositivo. Actualmente es cliente de otro operador de telefonía.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación reiterando el escrito de alegaciones ya aportado al expediente, declarando que las llamadas se han producido por un tema técnico de la alarma al no haber sido desinstalada por la empresa de seguros, y entiende que el problema se solucionó y se dejaron de producir las llamadas con la baja de la línea reclamada y el alta de una nueva por parte de [REDACTED]

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que [REDACTED] no es responsable de la incidencia reclamada, habiendo prestado correctamente el servicio de telecomunicaciones contratado, siendo la causa de las llamadas reclamadas la no desinstalación del dispositivo de la alarma que fue contratada por los anteriores inquilinos de la vivienda, que compete a la empresa de seguridad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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. 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.

Madrid, 04 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]