



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04743.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero 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: con fecha 26 de enero de 2017 procedió a solicitar al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] el alta en el servicio (contrato de un año de permanencia y pago de 33,06 €/mes). El importe de las facturas de febrero, marzo y abril, la cantidad fue con arreglo al contrato firmado. A primeros de junio recibió la factura correspondiente a mayo, por importe de 70.68 €, lo que le sorprendió, según la factura se debe a llamadas realizadas del 21 al 31 de mayo, pero lo sorprendente es que en dicha factura no aparecen las llamadas correspondientes del 1 al 20 de mayo, cosa que tiene que venir especificado dentro de la factura. Tras ello, se puso en contacto con Atención al Cliente de [REDACTED], para que le dieran explicaciones, pero no le dieron ninguna solución. Estas llamadas se realizaron a fecha de 9 y 12 de junio. El 13 de junio se puso en contacto con [REDACTED] informándole que había un error, aunque no le facilitó la información necesaria para justificar el importe de la factura. Esa factura ha sido cargada en su cuenta bancaria.

La reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 18 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el reclamante activó su servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50/50 + Llamadas y línea, en fecha 03.02.2017, asociado al número [REDACTED]. Respecto a su reclamación, comprobados los registros de llamadas CDR's (Call Detail Records) en la herramienta de mediación y gestión de Red [REDACTED] se verifica que los eventos facturados desde el número de origen [REDACTED] han sido facturados de forma correcta al tener como origen la línea anteriormente descrita, titularidad del abonado. En la factura mencionada, el cliente ha superado los 200 minutos mensuales en llamadas, por lo que se ha aplicado el plan de precios establecido, siendo correcta la facturación generada. El hecho de que no aparezcan las llamadas efectuadas durante los primeros días del mes de mayo de 2017, es debido a una incidencia.

El reclamante presenta escrito de fecha 22 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que dado que las alegaciones presentadas por la reclamada no desvirtúan la reclamación planteada, solicita la continuación de la tramitación de la reclamación. Las alegaciones presentadas se basan en la inexistencia de las llamadas reclamadas,



Comunidad de Madrid

alegando que por una incidencia no disponen del desglose de las mismas, circunstancia esta que resulta manifiestamente incongruente con lo establecido legalmente ya que a parte de la obligación de las compañías de desglosar las llamadas a nivel de información al consumidor, existe también la obligación de las mismas de guardar durante un año. Las llamadas efectuadas por cada titular de una línea telefónica, a efectos de que en el caso que corresponda, facilitar información de las llamadas efectuadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o las autoridades judiciales que puedan requerirlas para la investigación de delitos.

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 20 de febrero de 2018, en el que se ratifica en todos los escritos presentados y reclama la cantidad de 37 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 21 de febrero de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 18.12.2017, añadiendo que en la factura objeto de reclamación, el cliente ha superado los 200 minutos mensuales de llamadas gratuitas asociada a la tarifa de su móvil, por lo que se ha aplicado el plan de precios establecido, siendo correcta la facturación generada. El hecho de que no aparezcan las llamadas efectuadas durante los primeros días del mes de mayo de 2017, se debe a que en la factura no aparecen las llamadas gratuitas efectuadas desde la línea móvil.

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 **estimar en parte la pretensión de la reclamante**, por lo que, al existir una contradicción entre la incidencia y la justificación de que no aparezcan las llamadas gratuitas y, a mayor abundamiento, en cualquier caso, para contabilizar la duración amparada por esta gratuidad, esto es, los 200 minutos, es necesario detallar los tiempos de las llamadas gratuitas para saber que se ha superado ese límite, **procede que la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 34,97 € (28,9 € más IVA 21% -6,07 €)**, correspondiente al consumo fuera de Tarifa Plana que aparece reflejada en la factura M01/0082729728, de fecha 2 de junio de 2017.

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.

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

