



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05142.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 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: falta de responsabilidad de [REDACTED] ya que lleva tres meses llamando y realizando reclamaciones y nadie se ha puesto en contacto para solventarle los problemas que ellos mismos han generado. Tras hablar con un agente para renovar el contrato de la [REDACTED] en teléfono fijo [REDACTED] llamadas ilimitadas a todos los operadores fijos y móviles, entre familiares e identificación de llamadas, internet con 30 megas, móvil [REDACTED] con llamadas ilimitadas y 10 megas y [REDACTED] con 200 minutos y 6 megas, todo al precio de 61,60 € con IVA incluido, aplicándole el 40% de descuento, el 18 de septiembre al revisar por internet en el área de clientes encuentra la novedad de que le están cobrando 65,69 €, no siendo el precio ofrecido. [REDACTED] le ha desactivado los pagos a terceros y llamadas a números especiales; no le ha pasado facturas durante un período de tiempo; desde el 1 de julio hasta el 13 de septiembre no le han facturado los servicios a terceros, pasando una factura con importe de 191,86 €; el 1 de octubre volvieron a pasarle una factura de 116,71 €, sin aún poder ver sus facturas. Por motivos personales tuvo que cambiar del [REDACTED], consultando que no habría problemas por ello, contestándole de forma negativa, pero por lo visto facturan al banco que le dio de baja. Lo intentó de nuevo, pero tuvo que pagar la factura de 188,52 €. El 13 de octubre llamó para dar de baja la televisión que tenía gratuita. Después le llamó el operador ofreciéndoles la televisión gratuita por 45 € más IVA. Le subieron el importe a 46,59 €. En la última factura que ha pagado le están cobrando la televisión y tiene un importe de 9,44 € que no corresponden a los 45 € que había acordado. A día de hoy en este contrato han mezclado los datos del contrato de la [REDACTED] [REDACTED]. Por ello, solicita solucionar los problemas que [REDACTED] le está causando, devolviendo el dinero que le han cobrado de más y por llamadas a terceros y le compensen por todo el tiempo perdido durante 3 meses. No quiere permanecer con una empresa que no sabe tratarle y no cumple.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 28 de diciembre de 2017, en que alega, en síntesis, que el art. 9.3 de la Carta de derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones generales del contrato del cliente, permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. Informan que el [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa, en la factura que adjuntan con fecha 22 de marzo de 2017, para darse de baja sin que se le aplique al compromiso en tarifa que tuviera en su caso. Verifican que los cargos realizados por servicios Premium que figuran en las facturas Z117-006494264 y Y117-000597511 son correctos. El tráfico asociado a los mismos, ha sido realizado desde la tarjeta SIM del servicio [REDACTED] del cual es titular el reclamante. El operador, titular del número corto, Proveedor, es a todos los efectos el responsable, tanto de la contratación como del contenido de los mismos. Los datos del proveedor son [REDACTED]

El reclamante presenta escrito de fecha 8 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la respuesta recibida, debido a que no le han dado ninguna solución a sus reclamaciones como las ofertas ofrecidas a cierto precio y que luego le cobran lo que quieren no en lo que acordaron. Pidió facturas y no se las muestran, por lo cual no puede hacer reclamaciones de dichos cargos porque los desconoce. [REDACTED] incumple los contratos, por lo que solicita la devolución de todos los cargos o importes que le estén cobrando de más y que se tomen la molestia de ponerse en contacto con él.

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 reclamada presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que: [REDACTED] se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Oferta Pública de conformidad con lo establecido en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero. La Oferta Pública de Adhesión ha sido actualizada con la aprobación por parte del I.N.C. de las limitaciones que se detallan, que surten efecto para solicitudes de arbitraje presentadas con posterioridad al 15 de diciembre de 2013, entre las que figuran: reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, Pagos [REDACTED] números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800. Por ello, se solicita el archivo del expediente, por no ser materia objeto de arbitraje. En relación con las cuotas de los servicios contratados, tal y como consta en la factura de 22 de marzo de 2017, según se indica en el art. 9.3 de la Carta de derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de



Comunidad de Madrid

acuerdo con la modificación comunicada. Informan que el Sr. [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa, en la factura que adjuntan con fecha 22 de marzo de 2017, para darse de baja sin que se le aplique al compromiso en tarifa que tuviera en su caso. El proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Dicho procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED]. Se ha procedido a la revisión de las facturas generadas, comprobando que son correctas en todos sus apartados, habiendo consumos no incluidos en las tarifas contratadas, las cuales se detallan en cada una de las facturas.

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 las pretensiones del reclamante**, por cuanto: **de una parte**, [REDACTED] se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Oferta Pública Adhesión, de conformidad con lo establecido en el art. 25 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, siendo así que dentro de esta Oferta se contienen una serie de limitaciones, entre las que se encuentra precisamente la que hace referencia a las reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, Pagos [REDACTED] números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificados por el [REDACTED], de tal manera que al no constituir este tipo de reclamación materia objeto de arbitraje, este Colegio Arbitral no puede pronunciarse al respecto; **de otra parte**, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se realizan dentro de cada período de facturación, garantizando dicho procedimiento la autenticidad de las facturas y ofreciendo la certeza de que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio de la operadora de telefonía, en este caso, [REDACTED], por lo que al haberse comprobado que la facturación emitida es correcta, sin que el reclamada haya podido desvirtuarlo, mediante la aportación de pruebas que demuestren lo contrario, tal facturación debe ser considerada correcta, adecuándose la actuación de la reclamada a la legislación vigente y aplicable en la materia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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

