



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05555.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de marzo 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: no sabe que significa 118 y progresiones. en 20 o 30 años que lleva conectado a [REDACTED] no le han cargado un servicio semejante.

Solicita devolución de 24,82 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2017 manifiesta que la empresa solo puede restringir el acceso a servicios de tarificación adicional si el usuario se lo solicita ([REDACTED] - [REDACTED]) y devuelve el importe destinado a la remuneración al proveedor de servicio en caso de reclamación.

Sin embargo y para el caso de llamadas a servicios de directorio (118) prestados por empresas que irregularmente progresan esas llamadas a servicios de tarificación adicional, y la empresa no puede restringir el acceso del tipo 118AB pues tiene obligaciones regulatorias en materia de acceso a redes. Respecto de los números de información telefónica del tipo 118AB cabe señalar que las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se regulan en CTE /711/2002, de 26 de marzo.

Esta numeración es asignada por la comisión del [REDACTED] y es la responsable del buen uso de dicha numeración, debiendo reclamar ante la CMT dicho fraude.

Se informa a las partes que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre modifica el plazo para dictar Laudo Arbitral, pasando de seis meses a noventa días naturales, y dado que a fecha de celebración del presente acto de Audiencia éste ha transcurrido, se solicita a las partes manifiesten si aceptan expresamente que se dicte y notifique el mismo, expirado este el plazo inicialmente previsto.

Ambas partes muestran su conformidad en el presente Acto.



Comunidad de Madrid

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. Indica que su mujer llama por teléfono y la tienen más de quince minutos y desconoce que ese servicio y menos que el coste sea tan elevado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y explica cómo funcionan estos servicios tal y como ya lo hicieron con anterioridad, por escrito. No obstante como atención comercial con el cliente la empresa ofrece reintegrar al solicitante la cantidad de 30,30 euros (IVA incluido)

La parte reclamante, acepta el ofrecimiento realizado por la Compañía.

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO**, el acuerdo alcanzado por las partes, debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 30,30 euros** como atención comercial correspondiente al importe tarificado en la factura emitida con fecha 1 de noviembre de 2017 por el cargo "*llamadas a Sº118 y Progresiones*".

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



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

Madrid, 06 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL