



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06506.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de febrero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con las llamadas consecutivas a la Guardia Civil que le facturan con una duración total de 47 h 18 min y 31 seg, de las que sólo reconoce haber realizado una llamada el 21 de julio de 2018 a las 6:41 h con una duración aproximada de 7 min. Cuando reclamó se lo denegaron diciendo que al colgar la línea se quedó abierta. Está segura de cortar la comunicación y aunque no hubiera sido así la otra parte lo habría hecho, y lo ha comprobado. Solicita la devolución de 52,42 euros que no ha consumido.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que se han realizado las comprobaciones técnicas contrastando las llamadas reclamadas del número de teléfono reclamado con la estación de enlace a la red, mediante la cual se ha cursado el tráfico telefónico, sin detectar incidencia alguna, por lo que los conceptos facturados están correctamente tarificados. En la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales Comunes del contrato se establece que en caso de desacuerdo entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el cliente, se presumirá que los registros generados o almacenados por los sistemas de [REDACTED] asociados a ese servicio son correctos, salvo que el cliente tenga una prueba en contrario.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el consumo facturado al número 062 son llamadas consecutivas con una duración de unas 10 h. cada una, que no se han podido realizar voluntariamente y de las que se deduce que se ha producido una incidencia ajena a la reclamante, cortándose y volviéndose a conectar la línea sin su intervención, y que sí reconoce haber realizado una llamada de unos 7 min. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar la diferencia entre la cantidad facturada y el coste de una llamada de 10 minutos de duración al no ser posible acreditar la duración de la primera llamada, que da una diferencia de **52,07 €** que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.