



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07664.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de abril de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público 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 37 euros de consumo del teléfono móvil que no ha efectuado, y no le han aportado las llamadas efectuadas entre el 22 y el 27 de agosto de 2018. Solicita la devolución de los 37 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que una vez comprobados los registros de llamadas CDR's (Call Detail Records) en la herramienta de mediación y gestión de Red de se verifica que los eventos facturados desde el número se origin a destinos móviles, han sido facturados de forma correcta al tener como origen la línea anteriormente descrita, titularidad del abonado. En este sentido, se han tarificado llamadas a móviles al haber superado los 100 minutos de llamadas incluidos en la tarifa contratada. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desea que continúe el procedimiento puesto que la empresa no le ha remitido las llamadas que supuestamente ha realizado entre el 21 y el 27 de agosto de 2018 y que son las que está reclamando.

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 aporta escrito alegando que la empresa sigue sin aportar las llamadas realizadas entre el 22 y 27 de agosto de 2018, que según la operadora habría consumido en dichos días los 100 minutos bonificados. Reclama 37 euros + iva y los intereses correspondientes desde la fecha de emisión de la factura hasta el día del pago.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 27 de agosto de 2018 se envió a la línea el siguiente SMS "INFO: has consumido tus 100 min GRATIS. Pásate al Pack Ahorro Sin Limite con minutos ilimitados por solo 10 eur mes (ii no incl) llamando gratis al .



Comunidad de Madrid

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 la empresa reclamada no justifica el consumo realizado fuera de la Tarifa Plana Móviles de la factura de 27 de septiembre de 2018, que no refleja las llamadas realizadas dentro de la Tarifa Pack Ahorro 100 minutos + 100 Mb. De acuerdo con el artículo 22 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, las facturas deben incluir el detalle de las comunicaciones facturadas, en este caso en la factura reclamada sí se reflejan las llamadas incluidas en la tarifa plana de la línea fija, pero no las incluidas en la tarifa plana de la línea móvil, detalle que fue solicitado por el reclamante al servicio de atención al cliente, que no se lo facilitó. En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **33,4955 € + iva**. No procede el abono del importe de la tarifa contratada por importe de 3 € +iva.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. 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 20 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.

