



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08386.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de julio de 2019 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: cobro indebido de contestadores y en ningún momento ha contratado ese servicio sino que ha sido impuesto por la compañía y según la documentación adjunta no le devuelven los importes cobrados ni han desconectado el servicio cuando fue solicitado.

Solicita que cuando se imponga un nuevo servicio que sea aceptado por el cliente siempre y sea notificado para aceptarlo y nunca hacerlo por no contestar, que no sea entendida esta ausencia como aceptación y la devolución del dinero cobrado cantidad que reclama asciende aproximadamente a 2,07 euros.

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 comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que el servicio de llamadas perdidas fue activado en las tres líneas de las que es titular, impuesta por la compañía y que en ningún caso avisa del coste de dicho servicio ni antes de saltar el contestador, ni después de saltar el bip como dice la carta de la empresa. No está conforme con las explicaciones de la compañía.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 25 de junio de 2019 y expone que la facturación de las llamadas objeto de la presente reclamación no está relacionada con la activación o desactivación por parte del cliente del servicio de llamadas perdidas, sino que se corresponde con llamadas realizadas desde las líneas móviles del [REDACTED] hacia un número o números de destino que tengan activado el servicio de Avisos de llamadas perdidas.

El servicio es totalmente gratuito cuando se reciben notificaciones y no existe ninguna cuota de activación. También lo es para el usuario que llama al teléfono del cliente que tenga activado el servicio, la locución informativa es gratuita y solo se facturan 30 céntimos + iva a partir de la señal de grabación del mensaje.

Antes de grabar el mensaje al cliente se le informa en una locución del servicio y precio del mismo.

El servicio de llamadas perdidas no dispone ni de operativa de alta ni de baja, lo que sí es posible es activarla o desactivarlo de forma discrecional por el cliente que lo tiene activado, no del llamante.

Si están llamando a alguna persona que tenga activado los mensajes dictados y no cuelgan antes de que se inicie la grabación, se le aplicará un cargo. No existe la posibilidad de restricción a un cliente que lo tenga activado, si no es por expresa petición del mismo.

El importe facturado, consideran que es correcto.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto al carecer este Órgano Arbitral de los medios técnicos necesarios para comprobar si en prestación del servicio reclamado, se ha seguido el protocolo que la empresa detalla, en sus alegaciones, para este tipo de servicio combinado (llamada perdida+ dicta sms), pudiendo presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado para el Avance Digital, en concreto oficina de atención al usuario de telecomunicaciones [REDACTED] órgano que tiene atribuidas las facultades para el control de parámetros de medida, cuantificación, tarificación y calidad de las telecomunicaciones.

Queda asimismo expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

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

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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