



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09723.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: ##### 690

PRESIDENTE: ##### , 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 una llamada a Túnez de fecha 28 de agosto de 2020, supuestamente realizada desde su línea. El terminal sólo lo usa él y lo lleva siempre consigo, y no se ha realizado ninguna llamada fuera de tarifa. Su compromiso con la empresa al reanudar el periodo de facturación incluye que no se sobrepasara de 75 € el importe total mensual por todos los servicios, y que no se permitiera realizar ninguna llamada de tarificación adicional ni al extranjero. Solicita la devolución de 37,51€. Adjunta copia de la factura.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de enero de 2021, del que se dio traslado al reclamante, alegando que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado, y garantiza que los consumos que aparecen en las facturas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a la línea. Revisada la factura del 22 de septiembre de 2020, se constata que es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 11 de febrero de 2021, del que se traslada copia a la empresa reclamada, manifestando que la llamada no se pudo realizar desde su móvil, y el sistema sí la registró. Siempre ha pedido que desde sus teléfonos no se permitiera realizar llamadas de tarificación adicional, ni llamadas al extranjero. Si se produjo la llamada, el sistema de ##### no debió permitirlo. Si no le devuelven la cantidad reclamada, cambiará de operador. Su único fundamento es que contrató con restricción de llamadas al extranjero y de tarificación adicional.

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 en todas las contrataciones ha dejado bien claro que no quería que se permitiera la conexión de tarificación especial, ni del extranjero, porque no quería pagar más de 80 euros. Por accidente o por lo que fuera, hubo una llamada a Túnez durante 1 hora, que pasó inadvertida porque no la hizo intencionadamente (se conectó con el roce o algo parecido) y no se habló con nadie. Si se hubiera tenido en cuenta su mandato de no permitir llamadas al extranjero, esta situación no se hubiera producido.

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 es responsable del uso y configuración del terminal y del consumo realizado desde su tarjeta SIM. No obstante, considerando que la parte reclamante no acredita la solicitud de restricción de llamadas internacionales y que la empresa reclamada no formula ninguna alegación sobre si existía o no dicha restricción y si había sido modificada, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante la mitad del importe de la llamada internacional reclamada por importe de 37,09 + IVA, que da una cantidad de 22,44 € (IVA incluido).

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. 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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.