



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10157.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de marzo de 2023 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: "Se factura un importe en llamadas internacionales por la línea [REDACTED] los días 21 y 22 de mayo de 2022 y tarifadas durante más de dos horas, pero que no tuvieron lugar, puesto que el número llamante colgó dichas llamadas. No se dio, por tanto, el servicio".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y solicita: "reclamamos que se nos devuelva el importe de esas llamadas internacionales que no tuvieron lugar, puesto que el número llamante colgó dichas llamadas. No se dio, por tanto, el servicio y entendemos, no ha de pagarse tampoco".

En su escrito de 28 de noviembre de 2022 refiere: "En relación a la solicitud de arbitraje presentada y tras respuesta de [REDACTED], considero no resuelta la controversia y solicito que se continúe con la tramitación del procedimiento iniciado. Entiendo que las tres llamadas internacionales facturadas por [REDACTED] en la factura que se anexa, no se han tarifado y/o facturado correctamente, puesto que no tuvieron las duraciones indicadas en dicha factura, sino que fueron interrumpidas en segundos o escasos minutos por el número llamante. Y como prueba principal lo que se anexa es el registro de llamadas del teléfono del número llamante, donde quedaron registradas esas llamadas de minutos y no de horas. Expongo también que [REDACTED] no ha explicado su interpretación de las interrupciones de la llamada por parte del número llamante colgar la llamada y es la clave para que se demuestre si esas llamadas tuvieron esa duración tarifada. Ese evento de colgar del llamante está registrado en sus sistemas, como se interpreta, como se ha de interpretar la comunicación se interrumpe y por tanto la llamada finaliza y no se ha de seguir tarifando. Y solicita: Se solicita que se facturen correctamente las tres llamadas internacionales facturadas por [REDACTED] en la factura que se anexa, de acuerdo a las duraciones

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

reales de las mismas. E interpretando que la llamada se interrumpe una vez que el número al que se llama, cuelga. Se da la circunstancia de que la persona que llama es una señora de 82 años y tuvo dificultad con la pantalla táctil para colgar. En cuanto se establece la llamada, la persona a la que se hace la llamada, al darse cuenta de que la llamada puede tener un coste muy elevado, la cuelga. A continuación, se comparan las tres llamadas de la factura con los registros de los teléfonos. Las horas difieren por la diferencia horaria, los importes que pedimos se revisen, los tendrá que calcular [REDACTED].

Fecha Hora Número Destino Duración Importe 21 mayo 20:10:07 [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED] 1h 49m 53s 86,3033 Primera llamada registro de [REDACTED].

21 mayo 14:07 [REDACTED] 3min 19s: Primera llamada registro del llamante

21 mayo 22:0000 [REDACTED] 1h 14m 1s 48,9333: Segunda llamada registro

No hay registro ni en el teléfono del que recibe la llamada ni en el de la que llama, fue rechazada
22May 00:13:48 [REDACTED] 3h 33s 119,8138: Tercera llamada registro de

21May 18:11 [REDACTED] 1min 0s: Tercera llamada registro del llamante.

En su escrito de 24 de enero de 2023 refiere: Revisando la solicitud realizada, creo que el campo "Cuantificación económica actualizada de su solicitud: 255,0504 €+IVA" no fue correctamente entendida por mí. La cifra indicada es el importe que se ha pagado y que se solicita revisar. La cuantificación económica actualizada, interpreto, sería el coste que creo han de tener esas llamadas de minutos y no de horas, y no es un dato que yo pueda calcular con fiabilidad. Entiendo que puede ser un coste de unos 20 € o similar".

En su escrito de 24 de febrero de 2023 refiere: "A modo de resumen, me gustaría de nuevo explicar que lo que reclamamos es que las llamadas internacionales que se han facturado de horas, no tuvieron lugar porque el número llamado colgó en minutos o segundos las llamadas. Por tanto, pedimos que se nos devuelva el dinero relativo a las llamadas internacionales, de esa factura y se nos facturen correctamente. Aclarar también que, aunque fue advertida, mi madre, la persona que efectúa las llamadas no supo hacer las llamadas por internet y salieron por la red móvil. Así que mi hermano, el que era llamado, al darse cuenta del coste que podía suponer, avisó a mi madre y colgó las llamadas en segundos o minutos. Como se ve en el registro, mi madre insistió e hizo varias llamadas, que fueron del mismo modo interrumpidas. Parece ser que mi madre no supo colgar por su lado. Tiene ciertas dificultades con las pantallas táctiles y estaba nerviosa porque tenía que comunicar algo importante. Lo que alega [REDACTED] es que las llamadas internacionales no se terminan hasta que los dos no finalizan la llamada. Esa explicación es la que he recibido del servicio de atención al cliente de [REDACTED], aunque no es exactamente lo que he recibido por escrito en este proceso de arbitraje. En este último solo alegan que se ha facturado lo que se ha registrado en sus sistemas. Mi punto de vista, y creo que es el razonable, es que un servicio que no ocurre y no tiene lugar, no ha de facturarse, independientemente de que los sistemas de tarificación/facturación de [REDACTED] no hayan recogido correctamente la terminación de la llamada o hagan una interpretación diferente a esta. Si la llamada se cuelga en un lado, se corta y, por tanto, no hay comunicación. Da igual que sea internacional o que no lo sea. Sin más, creo y espero que la documentación y explicaciones que aporte sean suficientes para avanzar en el proceso y reparar el error que se ha producido".

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que hemos comprobado en nuestros sistemas, la información sobre el tráfico cursado por la línea [REDACTED], en el período objeto de la reclamación detallado en la factura de fecha 16/06/22, los días 21 y 22 de mayo de 2022, constatando que los eventos facturados (llamadas internacionales), fueron realizados y han sido correctamente tarificados conforme a la duración / conexión de las mismas.

En este sentido, les señalamos que, tal y como se especifica en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales Comunes de Contrato: "En caso de desacuerdo entre las partes sobre las



Comunidad de Madrid

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 [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])".

Con relación a todo lo anterior, les informamos de que los Sistemas de [REDACTED], son objeto de auditoría por distintas entidades, y esta mercantil es poseedora desde 1999 del Certificado de Calidad emitido por la empresa independiente AENOR, que viene a certificar la calidad en sus procesos de operaciones con los clientes. Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

En su escrito de 21 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que de las tres llamadas realizadas por la reclamante tan solo una de ellas, la fecha 22 de mayo a las 00: 13, de 3 horas y 33 segundos, queda documentada con los pantallazos aportados por la reclamante, no coincidiendo las otras de fecha 21 de mayo, con las llamadas reflejadas en dichos pantallazos y con la factura reclamada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al quedar acreditado que la duración de la llamada con el receptor no duró las 3 horas y 33 segundos sino 1 minuto y por ello la mercantil debe abonar el importe facturado por esa llamada que asciende a 119,8138 + IVA, que asciende a la cuantía de 144,97 €. Dicho importe debe ingresarse en el número de cuenta habitual de la reclamante.

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

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 22 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

