



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17059.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 12/11/2024: "La reclamación se realiza porque acepté una tarifa plana para el número 917852447. El problema surge porque la operadora reclamada no ha respetado las referidas condiciones, pasándome una factura de 234,57€, con los perjuicios que eso me ocasiona". Solicitud: "... modifiquen las facturas indebidamente emitidas conforme lo expuesto y me devuelvan el dinero indebidamente abonado..."

La reclamante aporta:

- Contrato realizado el 09.03.2021 de servicio móvil, internet, fijo y tv, portabilidad, línea fija 917852447 y línea móvil 617614524, adquisición de un Alcatel 2019 black asociado a la línea 617614524, permanencia de 12 meses / 100€ máx. por un Value Bundle.
- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 01.08.2024, período de facturación 01.07.2024-31.07.2024, por importe de 234,57€. Se observa que la línea fija [REDACTED] tiene un consumo de 181,47€ + IVA: 117 llamadas, 8 llamadas a móvil no [REDACTED], 109 llamadas a fijo. Las llamadas desde el 01.07.2024 al 26.07.2024 a 0,00€, empezándose a facturar a partir del 26.07.2024.

La empresa reclamada presenta escrito de 17/01/2025 en el que manifiesta que "...le comunicamos respecto a la disconformidad o desacuerdo con parte de la factura emitida por Vodafone, de fecha 1 de agosto de 2024, en relación a las llamadas realizadas a los números [REDACTED] por el que se ha facturado un importe de 181,47€, impuestos indirectos no incluidos, lo siguiente: Estas numeraciones son enrutamiento. Se tratan de llamadas a números geográficos fijos que se utilizan como números de enrutamiento (reencaminamiento o pasarelas) para realizar llamadas a destinos internacionales. Dentro de las condiciones legales del plan de precios que tiene Dña. [REDACTED] contratado, se indica que todas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

las llamadas cuyo fin sea distinto de iniciar una conversación con el número llamado, están excluidas de la tarifa de llamada y serán tarifadas por minuto con una tarifa especial. Por ello, no procede cursar la petición que Dña. [REDACTED] nos realiza sobre la devolución de estas llamadas. Por tanto, le informamos que la Cuenta Cliente [REDACTED] 125130723, de la que es titular la Sra. [REDACTED] presenta una cantidad pendiente de pago de 234,57€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la citada factura, y cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito. Asimismo, le confirmamos que hemos procedido a reconectar la Cuenta 125130723, que se encontraba suspendida por no pago... le comunicamos que los datos personales de la Sra. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluida por [REDACTED]

La empresa reclamada aporta:

- Factura emitida por la mercantil reclamada, de fecha 01.08.2024, teléfono fijo [REDACTED], Cuota [REDACTED] en tu Casa Tarifa Plana Movilidad total, período de facturación 01.07.2024-31.07.2024, cuota teléfono 12,39 + IVA, consumo 181,47 + IVA, por importe total de 234,57€.
- Contrato realizado el 09.03.2021.
- Contrato realizado el 11.09.2024.
- En las condiciones generales de contratación, consta la cláusula 5. Uso lícito de los servicios que establece: “

El reclamante presenta escrito de 11/02/2025 en el que manifiesta que “De contrario se alega que los números [REDACTED] son de enrutamiento para realizar llamadas a destinos internacionales, puesto que se trata de los números de familiares y amigos a los que se llama de manera habitual. Sin embargo, todos los números de teléfono citados corresponden a particulares, pues se trata de números de familiares y en ningún caso se trata de pasarelas para llamar a números internacionales, por lo que se trata de un error de tarificación”.

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

La reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 24/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores:

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que la empresa reclamada no acredita el uso irregular de la línea telefónica, limitándose a hacer meras manifestaciones sin ninguna fundamentación. Por lo que la empresa reclamada deberá rectificar la factura objeto de arbitraje, de fecha 01.08.2024 por importe de 234,57€, anulando el consumo facturado por importe de 181,47€ + IVA.

Se **DESESTIMA PARCIALMENTE** la reconvención de la empresa de 234,57€, teniendo que abonar la reclamante por la factura pendiente de pago de fecha 01.08.2024 la cantidad de **14,99€**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]