



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03391 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 10 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, 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 la disconformidad con la facturación de una llamada internacional que no ha realizado. Solicita la anulación del importe de la llamada.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 6 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejados en estas han sido efectuadas desde la tarjeta SIM asociada al Servicio XXX. La factura emitida el 1 de agosto de 2015 es correcta, ya que la llamada internacional reclamada, se ha realizado desde la tarjeta SIM de la línea XXX. Finalmente manifiesta que el reclamante adeuda 201,27 euros (impuestos incluidos), correspondiente a cuota y consumo de las facturas de 1 de agosto, 1 de septiembre y 1 de octubre de 2015, deuda sobre la que formula reconvención.

El reclamante contesta por escrito con fecha 21 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la llamada no se realizó desde su teléfono por él ni por sus allegados, ni se extravió el terminal. Además, la llamada no debía de haberse podido realizar puesto que a principios del año debido a un problema de cobro de servicios de tarificación adicional no solicitados, solicitó a la empresa la restricción de cualquier llamada o servicio que excediera de las llamadas normales a particulares dentro del territorio nacional, por lo que la restricción debía incluir también las llamadas al extranjero. Reitera su pretensión.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y niega que él u otra persona haya realizado la llamada reclamada, y que puede tratarse de un fraude del que ha tenido conocimiento por los medios de comunicación. Solicita la anulación de la llamada internacional facturada.

La parte reclamada comparece a la audiencia aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la reclamación sobre la factura de 1 de agosto de 2015 de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, puesto que XXX manifiesta que el tráfico asociado al consumo reclamado ha sido realizado desde la tarjeta SIM de la línea del reclamante, y por su parte el reclamante niega haber realizado la llamada internacional reclamada, careciendo este órgano arbitral de los medios técnicos necesarios para comprobar si la llamada fue realizada o no desde la tarjeta sim de titularidad del reclamante.

Se informa al reclamante que puede plantear la reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), órgano competente para el control de parámetros de medida, cuantificación, tarificación y calidad de las comunicaciones. Queda asimismo expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa, debiendo abonarle el reclamante la cantidad de **41,16 euros (iva incluido)** correspondiente a las facturas de 1 de septiembre y 1 de octubre de 2015, en las que no consta incidencia alguna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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.

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

Madrid, 10 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX