

## LAUDO ARBITRAL

0098 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 19/01/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto. Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: solicita en tienda XXX servicio de llamadas al extranjero con tarjeta que comienza con nº 91 y le informan que dichas llamadas no se cobran. A los pocos días le llega un mensaje diciendo que tiene un importe acumulado que supera 62,83 €. Solicita: Devolución por XXX de lo pagado por estas llamadas y baja sin penalización.

La parte reclamada manifiesta que: tras revisar la factura de 12/01/2015 objeto de reclamación, verifican que es correcta. Con fecha 08/07/2010 la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones resolvió una consulta de XXX, diciendo que pueden ser excluidas de las tarifas planas y ofertas de tráfico gratuito aquellas redes de destino que utilizan numeración móvil para prestar servicios de enrutamiento de tráfico internacional. Esta información es facilitada a los clientes en el momento de la contratación. Tal y como se indica en las Condiciones Generales del contrato, cláusula nº 2 "..... *la aplicación de tarifas planas ... serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico..*" El nº XXX se corresponde con una numeración fija utilizada para prestar servicios de enrutamiento de tráfico internacional. No obstante lo anterior, informan que, en calidad de servicio, se ha realizado un descuento de 72,21 € (Iva no incl.) en la factura de 12/02/15, en relación a los cargos facturados por las llamadas realizadas al nº XXX, que aparecen reflejadas en la factura de 12/01/2015. Finalmente informan que la línea nº XXX se activó el 05/01/2015 con la tarifa XXX vinculada a un compromiso de permanencia de 18 meses, cursando baja a petición del titular el día 16/01/2015. Adicionalmente informan de los cargos por incumplimiento del compromiso de permanencia que figuran en sus Condiciones Generales de Contratación. El reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 91,45 € correspondiente a la factura de 12/01/15. Solicitan laudo desestimatorio y reconversión por la cantidad de 91,45 €.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto, si bien se comprueba que XXX ha aplicado correctamente en la factura de fecha 12/01/2015 las condiciones de la tarifa contratada, posteriormente dicha reclamada informa en sus alegaciones que abona al Sr. XXX, en la siguiente factura, el importe de las llamadas reclamadas (87,37€ Iva incl.); lo cual es incongruente con su solicitud de reconversión por el importe total de la precitada factura, dado que la factura posterior, de 12/02/2015, indica un saldo a favor del Sr. XXX y la línea fue dada de baja con fecha 16/01/2015.

ARBCRS21

Por lo anterior, el Órgano Arbitral determina que:

- En el supuesto de que el Sr. XXX haya pagado la factura de fecha 12/01/2015 de importe 91,45 € (no acreditado documentalmente), XXX debe reintegrar al reclamante la cantidad de ochenta y tres Euros con noventa y tres Cts (83,93 €) diferencia a su favor, derivada de la facturación de enero y febrero de 2015.
- En caso de que el reclamante haya impagado la precitada factura de fecha 12/01/2015, **se estima parcialmente la reconvencción** formulada por XXX en la cantidad de siete Euros con cincuenta y dos (7,52 €), importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre la pretensión del reclamante relativa a la anulación de la penalización asociada a la contratación de la línea XXX por cuanto no se aportan los elementos indispensables para su conocimiento, como son: su cuantificación económica y su exigibilidad por XXX. Queda expedita la vía judicial y administrativa sobre este único extremo para, en su caso, presentar una nueva reclamación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

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

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 27 de Abril de 2015

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX