



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 05 - ARBC - 03345.4/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.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 lo siguiente: en su factura de 1.9.2015 está el detalle del consumo de su móvil XXX. En la primera línea de su página segunda figura una llamada del 26.07.2015 de duración de 7h.25m.09s., por un importe de 65,44 €, hecha a las 21.35 horas. Cuando recibió la factura el 4.9.2015 hizo por teléfono la reclamación de esta llamada. Con fecha 11.9.15 le contestan por carta diciéndole que la facturación es fiable al 100%, y que quien tiene la guardia y custodia del terminal es el usuario. Anteriormente le facturaron por una llamada de 5h.32m40s, hizo una reclamación el 4.6.15 y le contestaron que había habido un error y le devolvieron 69,12 € el 17.6.15. Por ello, solicita que le devuelvan los 79,1842 € y que en un futuro tengan más cuidado con la facturación. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX sólo factura las llamadas, mensajes y conexiones realizadas desde el número XXX, disponiendo además el servicio XXX de un código PIN, código secreto de cuatro cifras, que se encuentra grabado en la tarjeta SIM XXX, permitiendo el acceso a la red, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el titular de la línea, al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros. Después de haber revisado el proceso en su totalidad de sus sistemas de facturación, no se han encontrado incidencias o anomalías de ningún tipo en la llamada, aplicando las tarifas vigentes en ese momento para el servicio en cuestión, pudiendo ser que su terminal hubiera sido utilizado por un tercero con o sin su consentimiento, siendo el titular responsable de la guarda y custodia de su equipo, ya que dispone de medios suficientes (código PIN) para evitar que se produzcan dichas situaciones. Respecto a la factura de 1.06.2015, se procedió a revisarla sin detectar ninguna irregularidad en la llamada de 5h.32'42", pudiendo ser que el cliente no colgara la llamada o la dejara en espera, en todo caso, ajeno a XXX. No obstante, se realizó abono como atención comercial del importe de la llamada. El reclamante presenta escrito de fecha 2 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la contestación dada porque considera que lo que pasó en la factura de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

1.6.2015 es lo mismo que han hecho y reflejado en la

factura de 1.9.2015, por esta razón ruega comprueben nuevamente lo que han facturado y le devuelvan los 79,1842 € facturados de más.

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 parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que dispone de un teléfono sencillo, que sólo utiliza para llamar y recibir llamadas, y que las que realiza son cortas, para comunicarse con su hijo, fundamentalmente, y que no ha dejado el teléfono a nadie, y, desde luego, que no ha realizado llamadas por una duración tan larga como la que aparece en la factura de la que ha pedido su revisión a XXX.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, alega que el 4 de junio de 2015, por una duda razonable, se procedió a devolver al reclamante la cantidad de 69,22 €, posteriormente, en agosto de 2015, y como atención comercial, se devolvió al reclamante la cantidad de 7,64, y en esta última ocasión, en atención a que, posiblemente, no haya habido intención alguna en la llamada de 7h. 25m y 09s, por importe de 65,4413, registrada en la factura de 4 de septiembre de 2015, y que esta llamada se haya debido a un descuido o error involuntario del reclamante, propone la devolución de esta cantidad, con la advertencia de que es la última vez que se procede a devolución alguna de las cantidades que puedan sobrevenir por la facturación del servicio telefónico que se le presta, aconsejando, en evitación de que surjan nuevos o futuros problemas, en este sentido, que utilice un teléfono de más fácil manejo.

El presidente del Colegio Arbitral traslada el ofrecimiento propuesto por el representante de la empresa reclamada al reclamante, quien acepta la misma.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual, **la reclamada devuelve al reclamante la cantidad de 65,44 € más IVA (21%, es decir, 13,74 €, que totaliza 79,18 €, correspondiente a la llamada de 7h. 25m y 09s, efectuada el 26 de julio de 2015, por importe de 65,4413, registrada en la factura de 4 de septiembre de 2015**, por considerar que dicha llamada se ha debido a un error involuntario del reclamante, **con la advertencia de que es la última vez que se toma una decisión de esta naturaleza**, por lo que reclamante deberá extremar, a partir de este momento, el de la notificación del presente Laudo, el manejo de su teléfono, para impedir que se puedan producir llamadas, como la que ha generado su reclamación, y consecuentemente, el procedimiento arbitral que ha sido resuelto de esta manera.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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.

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

Madrid, 15 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

FdoXXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX