

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 02545 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, **Dª XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 14 de julio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de julio de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 17 de septiembre de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las incidencias y facturación de las llamadas al servicio de tele-asistencia. Solicita no pagar penalización alguna por darse de baja, el reintegro de las llamadas al 902 de tele-asistencia facturadas (33,90€) y el cese de las amenazas padecidas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisado el servicio XXXXXXXX asociado a la línea XXXXXXXX, no ha detectado incidencia alguna, constando un consumo realizado desde el alta de la línea, facturado con arreglo a las características del servicio contratado. Sin embargo, al darse de baja de forma anticipada el 14/03/15, se ha generado un cargo de 80€ correspondiente al incumplimiento del compromiso de permanencia de 24 meses asociado al terminal a precio promocional adquirido, importe por el que formula expresa reconvención.

Celebrándose la **audiencia escrita el 30 de octubre de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas partes por escrito sus alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente, para el conocimiento, respectivamente, de la otra parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisadas las facturas objeto de controversia, no se aprecia en las mismas afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que son correctas, pues recogen los datos del consumo realizado, habiéndose tarificado adecuadamente las llamadas al 902XXXXXX; ello no obstante, vistas las características del servicio XXXXXXXX, la avería del terminal XXXXXXXXXXXXXXXX necesario para la compatibilidad con el servicio de tele-asistencia y no constando acreditado en el expediente el compromiso de permanencia asociado al referido terminal, la operadora deberá anular el cargo de 80€ por baja anticipado facturado.

**Informar a la reclamante** que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono y su duración, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea. En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso al número objeto de controversia.

Que el número 902XXXXXX, de coste compartido puesto que su precio se reparte entre el llamante y el llamado, pertenece a la empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con quién ha contratado un servicio de tele-asistencia basado en la conexión telefónica las 24 horas del día. Empresa que, mediante un dispositivo, realiza periódica y automáticamente, llamadas de seguimiento para verificar su correcto funcionamiento, con la finalidad de mantener un contacto continuo con el cliente.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

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. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL**