

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00148 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 de abril de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCAL:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 2 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de febrero 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 23 de marzo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la factura emitida el 1 de julio de 2014 de 827,43€ y la baja formulada. Solicita la regularización de la misma quedando en 73,75€, que no se le reclame cantidad alguna posterior a la fecha de baja del 24/10/14 y una indemnización por los cortes en el servicio padecidos.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que con fecha 03/10/14 procedió deducir de la factura reclamada 685,92€, importe que corresponde a la retribución del proveedor de Servicios de Tarificación Adicional, quién procederá a su reclamación. El importe resultante de 141,51€ de la factura fue pagado el 20/10/14. Que sin embargo, consecuencia del impago de la

factura reclamada se suspendió el servicio siendo posteriormente reactivado y generando una cuota de 25€ + IVA por rehabilitación del mismo. Finalmente, la baja de la línea XXXXXXXXXX solicitada se hizo efectiva el 07/11/14, regularizándose las cuotas en la factura emitida en enero de 2015, pero quedando una deuda de 64,82€.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que la rectificación realizada sobre la factura de 827,43€ en su opinión es incorrecta pues es superior al servicio y consumo por ella realizado una vez deducido el consumo en servicios de tarificación adicional. Por otro lado manifiesta que le siguen reclamando facturas emitidas con posterioridad a la baja solicitada por burofax el 23/10/14 que entiende no tiene porqué pagar, o por lo menos sin prorratear.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando que, aclarado como se ha realizado el desglose de los servicios de tarificación adicional, revisadas las facturas emitidas con posterioridad y teniendo en cuenta la solicitud de baja, ofrece anular la deuda de 64,82€, cosa más simple que realizar un último ajuste de las facturas emitidas con posterioridad a la solicitud de baja.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO CONCILIATORIO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes durante el acto de la Vista**, consistente en la anulación de la deuda generada de 64,82€, IVA incluido, quedando la reclamante al corriente en el pago.

**NO ENTRANDO A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante relativo a la factura emitida con servicios de tarificación adicional (STA= o llamadas a 803), por estar expresamente excluido del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, **no existir formalizado Convenio Arbitral** alguno, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los números 803 objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal del reclamante. Por otro lado, verificada la factura aportada, se observa que en las mismas fechas y franjas horarias se han venido efectuando llamadas impugnadas y no impugnadas, por lo que resulta evidente que todas ellas han venido efectuándose desde la línea del reclamante.

Las líneas telefónicas números 803, son servicios de tarificación adicional exclusivos para adultos a los que se accede mediante la marcación de un determinado código telefónico (para voz el 803, 806, 807, y para datos el 907), y suponen una retribución específica y añadida al

coste del servicio telefónico, en concepto de remuneración al prestador de servicios, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

Este tipo de servicios y números de tarificación adicional o coste añadido son absolutamente legales y cuentan con una estricta regulación cuyo principal objetivo es la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, existiendo igualmente un Código de Conducta en el que se fijan las reglas obligatorias que habrán de cumplir los prestadores de servicios de tarificación adicional en cuanto a la forma de ofrecer tales servicios y al contenido de los mismos.

Por ello, de conformidad con la Orden PRE 361/2002, de 14 de febrero, modificada por la Orden PRE 2410/2004, de 20 de julio, el reclamante podrá solicitar a la empresa reclamada la desconexión a dichos servicios de tarificación adicional e información sobre la titularidad de los 803 en cuestión, para formular contra los proveedores de contenidos titulares de los 803 reclamación, indicándole asimismo, que podrá dirigir reclamación ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, denunciando el posible incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador del servicio 803 (no información del precio, duración mayor de 30 minutos...).

Por otro lado, la empresa reclamada ha procedido al desglose de los servicios de tarificación adicional en la factura impugnada en conceptos claramente independientes, detallando el coste de cada una de las llamadas realizadas a los STA (por una parte el importe del servicio telefónico y por otra el importe del prestador del STA), de modo que el reclamante ha podido pagar de la factura, los conceptos aceptados (servicio telefónico y consumo ordinario) y no así el coste de las llamadas a los 803 que corresponde al Proveedor de Contenidos acreedor del servicio de tarificación adicional prestado.

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. El **abono de la cantidad** de 64,82€ 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 se hubiere efectuado. 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**.

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

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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**