

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONIA MÓVIL)

N/R.: 01846/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de agosto de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: en la factura del mes de mayo de 2011 le cargan unas llamadas a los números 118 y Progresiones, XXX, que no ha efectuado nunca desde aproximadamente 25 años que usa la línea actual, y tampoco en el mes de abril del presente año. Por ello, solicita que le hagan una factura nueva, correspondiente a los servicios contratados, que eliminen en su línea la posibilidad de utilizar los números anteriores y posteriores, y que le reintegren los importes mal facturados. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 10 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que consultados sus registros y archivos en el período cuestionado no se detectaron incidencias en los sistemas de facturación ni anomalías en la red de acceso que pudieran haber afectado al servicio médico, en consecuencia, se consideran correctos los importes facturados. Una vez consultados los registros públicos, se informa que la línea XXX corresponde a la Agencia Tributaria, los números XXX, corresponden a servicios de información y la progresión desde el XXX al XXX, corresponde a una empresa que ofrece servicios de cita previa para la renovación del DNI. El cliente debe emitir la reclamación directamente al servicio XXX, puede consultar la dirección en su página web o en la XXX, organismo que regula estos servicios. El reclamante presenta escrito de fecha 23 de junio de 2015, en el que, en síntesis, comunica no estar de acuerdo en absoluto con los argumentos que emplea XXX pues: en la página 3 de su factura detalla que desde el 1 de abril efectuó 11 llamadas a dos números entre las 16.23.39 y las 16.55.55, es decir, en 32 minutos, lo cual estima imposible de realizar tecleando los números desde un teléfono de teclas como el que utiliza; qué sentido tiene que una persona haga 11 llamadas seguidas de tipo informativo, estima que ese comportamiento carece de lógica, comportamiento que no se había realizado antes en los 25 años que lleva utilizando la línea actual, ni tampoco posteriormente, en su opinión, las anotaciones de

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

su factura se deben a un fallo de su equipo de medida; no puede aceptar el consejo de ponerse en contacto con las empresas que XXX cita en su escrito, porque no tiene ningún compromiso con las mismas y por tanto, sería inútil reclamarles el importe de una factura que ellos no han confeccionado. Ruego, por tanto, que XXX le reintegre el importe facturado de las citadas llamadas, que cuantifica en 65,62 €

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que no acredita, mediante las pertinentes pruebas, que el fallo en el equipo de medida, en el cual basa su negación, en cuanto a que haya llamado desde su teléfono a los números indicados en su reclamación, se haya producido por causas directamente imputables a la compañía reclamada. El sistema de medición y registro de llamadas, correspondiente al servicio de telefonía, es un sistema automático, sometido a continuos controles que, consecuentemente, exigen una prueba, en base a la cual sea demostrable que, en tal sistema se haya producido un fallo, determinante de que la medida o registro de la llamada, no corresponda con la efectivamente producida, por lo que, de no existir semejante prueba, en modo alguno podrá llegarse a la conclusión de que el servicio ha sido objeto de un fallo imputable a quien lo suministra, como ocurre en el presente caso.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX