

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03368/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 04 de diciembre 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: XXX insiste en que realizó una llamada de casi tres horas de duración, facturada de la línea XXX incluida en la factura de 04.07.2015, lo cual no es cierto, por lo que solicita de la Junta Arbitral que requiera de esta compañía la revisión de la llamada y que consulte sus registros y los movimientos del destinatario de la misma, XXX y que compruebe que dicha llamada apenas duró casi tres minutos y no casi tres horas, así como que se ajuste el precio de la llamada a su verdadera duración. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de septiembre de 2015, por medio de su representación, en el que, en síntesis, alega 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. La reclamante presenta escrito de fecha 20 de octubre de 2015, en el que manifiesta, en síntesis, su disconformidad con las alegaciones de XXX, ya que, como dijo en su escrito de reclamación, la llamada, que duró apenas unos minutos, fue contabilizada como horas, cuando no debió ser así. Desconoce si se produjo un error en los sistemas de esta compañía, pero siendo la destinataria de la llamada cliente también de XXX, solicita que se revisen y comprueben

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

ese dato en la línea de su amiga. Su

teléfono no ha sido extraviado u olvidado y la única persona que lo utiliza es ella, por lo que sabe cuánto duró esa llamada, que sí realizó y no pasó de tres minutos. Solicita la revisión de las líneas, que corrijan la factura y le devuelvan lo que corresponda.

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.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 17 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, solicita la anulación de la llamada no realizada por tanto tiempo como figura en la factura de fecha 01.07.2015 y la devolución del importe cobrado por ella. La consecuencia de contabilizar como casi tres horas lo que en realidad, duró menos de tres minutos, fue que el resto de llamadas que estarían comprendidas entre los minutos gratis de la tarifa, se cobraran como llamadas normales, por lo que también solicita la devolución de ese importe, todo lo cual asciende a un total de 30,97 € + IVA.

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 la pretensión de la reclamante**, toda vez que viniendo obligada a acreditar lo que reclama, se constata que en el presente caso, no ha demostrado que la llamada cuestionada fuera de duración inferior a lo que realmente consta reflejado en la factura que recoge la misma, esto es, la facturaXXX, de fecha 1 de julio de 2015, en la que, entre otras llamadas, aparece registrada una, realizada el 1 de junio de 2015, al teléfonoXXX, a las 17:28 horas, por una duración de 2h.41m10s e importe de 22.7973 € (impuesto no incluidos), siendo lo cierto que se puede asegurar que si un consumo aparece en una factura es que se ha realizado desde el servicio que es objeto de facturación, toda vez que, en cumplimiento de la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, que regula las garantías de calidad de la facturación de los operadores, se dispone de un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación (SGACF) según las normas de calidad al uso, sistema, por lo demás, que está auditado tal y como lo acredita la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), que garantiza la exactitud de la facturación realizada a los clientes.

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

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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