

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02465 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 13 de noviembre 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 6 de julio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 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 31 de agosto 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 la factura emitida el 22/06/15 pues comprende unos mensajes internacionales a Singapur y un consumo de internet no efectuados; y con la factura emitida el 22/07/15, habiendo pedido la baja en junio de sus líneas XXXXXXXX y XXXXXXXX, de 28,24€ relativa a la línea XXXXXXXX que no es suya. Solicita la devolución de las cantidades cobradas indebidamente en la factura de junio, la eliminación de la factura de julio, y una explicación de lo sucedido.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que las facturas emitidas son correctas habiéndose realizado los mensajes internacionales y accesos a internet desde las líneas XXXXXXXX y XXXXXXXX, actualmente de baja. Ello no obstante, en atención comercial, ha realizado un abono de 7,26€, importe correspondiente a los mensajes internacionales reclamados. Por otro lado, la reclamante mantiene pendiente de pago 28,24€, importe correspondiente a la factura emitida en julio de 2015 y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 15 de octubre de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la parte reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente para conocimiento de la parte reclamada.

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 revisada la factura emitida en junio de 2015 de 65,42€, no se aprecia en la misma afectación de derecho alguno de los consumidores, toda vez 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, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea; ello no obstante se acepta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada consistente en un abono de 7,26€, IVA incluido, correspondiente a la suma de los mensajes internacionales facturados en las líneas XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX en la citada factura.

No entrando a conocer de la factura emitida en julio de 2015 de 28,24€ y sobre la cual la empresa reclamada formula reconvención, por comprender un consumo realizado desde líneas que la reclamante no reconoce como suyas, quedando al respecto expedita la vía judicial.

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.

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