



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00229.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad. Recibida con fecha 5 de enero de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de octubre de 2020 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**. El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente. La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la contraoferta recibida el 03/01/20 para no cambiar de operadora (FUSIÓN TOTAL PLUS X2 con 4 líneas 600 MB y 84 GB a compartir al 50% durante 24 meses, ##### Estándar (2xHD) sin coste, router inalámbrico gratuito y sin permanencia a la oferta anterior y cuota mensual MultiSIM integrada en la fusión contratada durante 24 meses con número de pedido 457897305320); pues al llamar el día posterior le informan que ##### se cobrará, el router no está solicitado y la MultiSIM se cobrará, no cumpliendo la operadora lo comprometido. Por otro lado, revisando toda la facturación anual, ha verificado una serie irregularidades en facturas por cargos realizados a números de teléfono o mensajes especiales que no tienen ninguna vinculación con las líneas del reclamante. Solicita se proceda a la aplicación de la oferta realizada y aceptada por el cliente/consumidor para quedarse en la compañía, anular la portabilidad y la devolución de los cobros realizados indebidos por importe de 16,62 euros IVA incluido. La parte reclamada no ha realizado alegaciones. Celebrándose la audiencia escrita el 30 de octubre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

## Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, escuchada la grabación de la contratación realizada el 03/01/20 objeto de controversia y revisada la facturación emitida desde enero hasta octubre de 2020 aportada por el reclamante, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor siendo correcta y acorde a las tarifas y condiciones contratadas.

En cuanto a la facturación de los mensajes especiales y llamadas a 901 y 902 reclamados, facturados asimismo correctamente pues no se incluyen en las tarifas planas contratadas, **se informa al reclamante de lo siguiente:**

1º.- Que el **proceso de facturación** de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que se envían y reciben 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. De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en las facturas objeto de controversia ha sido realizado desde las líneas del reclamante por el mismo o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisadas las facturas, se observa que en los mismos períodos se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los servicios objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en los terminales de la parte reclamante.

2º.- En cuanto a los **mensajes especiales** o cortos, estos corresponden a proveedores de servicios y contenidos (como BANKIA) ajenos a la empresa reclamada #####, cuyos titulares suelen ser empresas de servicios disponibles al público (transportes, electricidad, entidades bancarias, etc.) u otras organizaciones que desean proporcionar a los ciudadanos este canal de comunicación para el envío información escrita de su interés tal como horarios de autobuses, movimientos de saldo, etc.

3º.- En cuanto a los **901 y 902**, informar que sólo las llamadas a números que empiezan por 900 y 800 son gratis. En cambio, los que comienzan por 901 y 902 tienen distintos precios, siendo, en general, más económicos los 901. Se conocen como llamadas compartidas, puesto que el coste se reparte entre el llamante y el llamado. En España, las líneas 901 y 902 se han liberalizado, de tal forma que el coste de la llamada dependerá del operador telefónico que haya contratado cada compañía.



## Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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 siguientes 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 solo 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 indicado árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.