

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXXX 00436 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 28 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de febrero 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 30 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 facturación emitida de octubre de 2014 a enero de 2015 que comprenden conexiones a internet no realizadas. Solicita la devolución de las mismas (199,50 €, más IVA).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisados los procesos de medición y tarificación, no ha registrado incidencia alguna en la generación de las transmisiones de datos reclamadas. Los cargos facturados se corresponden con los distintos

accesos a internet realizados desde la línea XXXXXXXXXX gracias a la tecnología GPRS del terminal del reclamante, pudiendo configurarlo para restringir los accesos a la red de datos.

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 pagando unos 20€ mensuales, de repente subieron los importes facturados mensualmente motivo por el que llamó. Solicita que le devuelvan los importes facturados y el bloqueo a dicho servicio.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que el 4 de septiembre de 2014 el cliente cambió de terminal, fecha a partir de la cual se han empezado a generar los accesos.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistos los cargos por accesos a internet facturados, no se aprecia 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 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 la tarjeta Sim de la parte reclamante por la misma o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisadas las facturas, se observa que en las mismas fechas 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 desde el terminal de la parte reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dicho servicio mediante activación desde el propio terminal.

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

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.

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**