

## LAUDO ARBITRAL

TELEFONIA MOVIL

N/R.: 02093 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio de internet porque tiene contratada la tarifa Básica de XXX que no incluye servicios de internet, y cuando cambió de terminal a un Smartphone desconocía que tenía que bloquear el acceso a internet. Recibió tres facturas de importe 73,21 €, 94,33 € y 91,88€, muy superiores a los 10,11 € habituales. Reclamó y le informan que el incremento se debe a la conexión de internet libre y que debía de haber bloqueado el terminal, y le dicen que reclame via internet cuando su tarifa no lo incluye. Solicita la devolución de los importes correspondientes a internet. Reclama la cantidad de 259,42 €.

La empresa reclamada presenta un escrito de fecha 30 de junio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se han realizado comprobaciones técnicas y las conexiones han sido realizadas y se han facturado conforme a los precios fijados para cada servicio, en este caso XXX Básico. Con fecha 25 de mayo de 2015 se ha realizado el bloqueo de los servicios de navegación para evitar conexiones involuntarias en la línea del titular, que en la actualidad se encuentra al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito de fecha 22 de julio de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa al considerar que si no disfruta de un contrato que incluya tarifa de internet, la empresa es la responsable de no respetar el contrato firmado, cambie o no de teléfono, no debiendo permitir

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

acceso alguno a internet, e incluso después de haber reclamado le han vuelto a pasar un recibo en junio de más de 70 €.

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que tiene contratada una tarifa básica para realizar llamadas que el es único servicio que desea y que tiene contratado, porque no necesita el servicio de internet. Cuando se encontró con las facturas con un importe muy elevado, reclamó y le dijeron que se debía a las conexiones de internet, que niega haber realizado porque ni sabe cómo hacerlo. Cuando compró el teléfono cambió la tarjeta, y sólo realiza y recibes llamadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la reclamación del reclamante al considerar que la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio permitiendo el acceso al servicio objeto de reclamación de acuerdo con el contrato que incluye tarifa GPRS Data Básico, que las facturas reclamadas son correctas en caso a la presunción de veracidad que se otorga a los registros de facturación que son sometidos a periódicos controles oficiales, que el titular de la línea es responsable del uso de la misma y de la configuración del terminal para no activar/conectar internet, que no consta que el titular hubiera solicitado la restricción de acceso al servicio de internet con fecha anterior a las conexiones facturadas, y que la empresa restringió dicho acceso cuando el titular reclamó, no habiéndose producido nuevas conexiones con fecha posterior.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde del día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 29 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX