

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02996 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 1 de diciembre 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 4 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de agosto 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 30 de octubre 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 facturación de datos de internet cuando sólo contrató el servicio de voz con la tarifa XXXXXXXX. Solicita se cumpla con lo contratado.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, no se ha detectado incidencia alguna siendo correcta la facturación emitida de la línea XXXXXXXXXX. El importe reclamado se corresponde con los distintos accesos a internet realizados desde la misma, aplicándose la tarifa general, debiendo o, restringir desde el terminal el acceso a internet, o, suscribir una tarifa plana de acceso a internet para ajustar el coste de la facturación.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que queriendo migrar a prepago la línea que usa su hija, le ofrecen en cambio una tarifa de voz llamada XXXXXXXXXX. Sin embargo los importes facturados son mucho más elevados que con la tarifa XXXXXXXX cuando debieran ser de unos cinco euros. Entiende que le han engañado pues de haber sido informado adecuadamente, no habría contratado la citada tarifa y mantenido la anterior o irse a prepago. Solicita le anulen la deuda generada y la retirada de los ficheros de morosidad.

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 **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisadas las facturas objeto de controversia, no se aprecia irregularidad alguna en las mismas, observándose que en los mismos períodos se han venido efectuando llamadas, mensajes y accesos a internet, impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal del reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dicho canal o servicio mediante activación desde el terminal utilizado.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos a internet objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal del reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas, tanto por el consumo facturado como por la tarifa aplicada, pues la tarifa Vive cinco contratada no incluye consumo de internet.

Todo ello no obstante, habida cuenta la información recibida en el momento de la contratación de la tarifa de voz, en cuanto a la restricción del acceso a internet, se acuerda que la deuda generada al día de la fecha de 134,93€, IVA incluido, sea asumida al 50% por ambas partes, de modo que de la misma el reclamante pague sólo 67,50€, IVA incluido, y la operadora anule el resto.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 67,50€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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**