



LAUDO ARBITRAL

(TLEFONÍA)

N/R.: 03560/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D.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 ARBITEL 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 lo siguiente: desde el pasado mes de abril de 2015, el servicio que tenía contratado con XXX", los 3 GB que normalmente no llegaba a consumir en un mes, pasaron a consumirse en dos días, sin ninguna modificación del uso, por su parte. Tras repetidas reclamaciones en la tienda de XXX en los siguientes meses (mayo y junio), siguió sucediendo lo mismo y la respuesta de XXX es que los consumía en ese corto período de tiempo (cosa imposible como les dijo) ante su indiferencia y viendo que no solucionaban el problema, ordenó devolver al banco los recibos, a ver si le hacían caso. Por ello, solicita que se le restituya el servicio contratado y, por supuesto, dejen de reclamarle las facturas de los períodos en los que no ha tenido servicio contratado con XXX (48,99 €). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a los megas consumidos de la tarifa de datos asociada a la línea XXX, tras realizarse las comprobaciones técnicas correspondientes, se ha comprobado que las conexiones de datos han sido efectuadas, iniciándose y finalizándose en los tiempos indicados en la factura, habiéndose facturado el tráfico, conforme a los precios fijados para cada servicio. El importe pendiente de pago del cliente asciende a 49,02 €, correspondiente a las facturas de fecha 08.05, 08.06, 08.07, 08.08, 08.09 y 08.10.2014, cantidad por la que se solicita reconvención. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. El reclamante, presenta escrito de fecha 3 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, manifiesta su disconformidad con las alegaciones planteadas por la compañía reclamada, ya que confirman desde el pasado mes de mayo que los 2 primeros días de cada ciclo es cuando se consumen los 3 GB contratados y contrasta con el consumo normal de la línea en fechas anteriores y posteriores. Por lo que solicita se continúe con el procedimiento arbitral.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el problema surge en abril de 2015, fecha en la que le dejan de prestar el servicio. Tenía contratado un servicio con 3G, y lo que consumía en un mes, lo empezó a consumir los primeros días de cada mes. En definitiva, ello supone que disponía de un dispositivo con la velocidad limitada. Este hecho lo puso en conocimiento de XXX, pero como no le dio respuesta, lo que hizo fue dejar de pagar, pero considera que si no recibe el servicio que tiene contratado, no le corresponde pagar cantidad alguna. En este momento, ya no es cliente de la compañía reclamada.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 13 de enero de 2015, en el que reitera las alegaciones contenidas en su anterior escrito de fecha 22 de octubre de 2015.

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 pretensión del reclamante**, toda vez que no han sido aportadas las pruebas determinantes y acreditativas del hecho objeto de reclamación, siendo lo cierto que en el expediente arbitral, constan incorporadas las facturas: XXX, de fecha 08.06.2015, por importe de 22,96 €; de 08.07.2015, por importe de 3,07 €; XXX de fecha 08.08.2015, por importe de 22,96 € y XXX de fecha 08.08.2015, por importe de 0,01 €, que suman un importe total de 49,00 €, que adeuda el reclamante, al no haber sido abonadas por él y que constituyen prueba veraz, habida cuenta que en las mismas consta servicio medido, por los períodos de facturación a que se refieren, y debe tenerse presente que el **proceso de facturación** es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas, por lo que se estima la reconvencción formulada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Previa 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 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, 15 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX