



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03622/2015

RECLAMANTE: D. XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de enero de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: servicio de telefonía móvil e internet, con contrato del mes de 10 € y 1 G, y según aporta en documentación, la primera factura, de 1 de agosto de 2015, por importe de 4,80 €, la segunda, de 1 de septiembre de 2015, por importe de 44,45 € y la tercera, de 1 de octubre de 2015, por importe de 16,18 €. Total variable un 100%, que no está de acuerdo ya que con la compañía que tiene ahora gasta 10 € al mes con el mismo establecimiento. Por ello, solicita que el servicio que contrató pagando el móvil al contado, no puede pasar de lo estipulado ya que si una persona que usa el teléfono lo justo y necesario, ya que tiene una pensión no contributiva de 370 €, de las cuales tiene que gastar de lo contratado y no se puede permitir una estafa así. 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, su representante alega, en síntesis, que XXX sólo factura las llamadas, mensajes y conexiones realizadas desde el número XXX, disponiendo además el servicio XXX de un código PIN, código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM XXX, permitiendo el acceso a la red, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el titular de la línea, al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros. Después de haber revisado el proceso en su totalidad, de sus sistemas de facturación, no se han encontrado incidencias o anomalías de ningún tipo en la llamada, aplicando las tarifas vigentes en ese momento y para el servicio en cuestión, pudiendo ser que su terminal hubiera sido utilizado por un tercero con o sin su consentimiento. La línea XXX el Sr. XXX realizó el 15.7.2015 un Contrato Vive 12 que reúne las siguientes condiciones: cuota mensual 12 €/mes, prorrateándose por días por alta o baja; servicio medido: voz nacional interpersonal 20 cént., establecimiento de llamada y 0 €/min. el precio por minuto; internet móvil, máxima velocidad 1 Gb franquicia mensual más hasta 500 MB adicionales a 1,5 cts/ MB SMS origen y destino nacional, 19 primeros SMS: 18,15 cént. Resto, SMS, gratuitos sujetos a la política de buen uso. En tráficos y servicios compatibles no detallados, se aplicarán las tarifas vigentes para XXX. Se ha aplicado correctamente el servicio contratado. El reclamante presenta escrito de fecha 3 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la resolución y quiere seguir adelante con el trámite.

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

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

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta **las llamadas, mensajes y conexiones que se han realizado dentro de cada período de facturación**. Por ese motivo, dicho procedimiento **garantiza la autenticidad de sus facturas** y le **ofrece la garantía** de que las llamadas, mensajes y conexiones que aparecen reflejadas en éstas **son efectuadas desde cada tarjeta SIM**, en el caso que nos ocupa, el reclamante no ha presentado prueba alguna que acredite que la facturación cuestionada haya sido irregular, siendo así que se ha aplicado correctamente la tarifa del contrato XXX, suscrito con la reclamada, con las condiciones pactadas.

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

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.

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX