

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03586 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 14 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 la disconformidad con la facturación de conexiones GPRS que se han producido en su mayor parte por la noche, cuando en su domicilio dispone de internet y wifi. Solicita la devolución de las cantidades cobradas indebidamente en las facturas de 1 de abril, 1 de mayo, 1 de junio, y 1 de julio en su línea móvil que suman un total de 219,35 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 26 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que desde cualquier terminal con tecnología GPRS se puede acceder a los distintos servicios de la red de internet, en cumplimiento de la normativa europea que obliga a facilitar a todos los usuarios de telefonía móvil los servicios de telecomunicaciones. El importe reclamado se corresponde con la aplicación de la tarifa general a los distintos accesos a internet realizados. El titular de la línea, si no desea realizar accesos a internet, debe seguir las instrucciones de uso del terminal y configurarlo para restringir el acceso a la red de datos.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 16 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y reiterando su reclamación.

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 declara que en cuanto se dio cuenta de la facturación de las conexiones a internet, que no pudo detectar de manera inmediata al no recibir ya las facturas en papel, se

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

puso en contacto con la empresa, y no se volvieron a producir más conexiones. Que desde el año 2010 en que cambió de prepago a contrato y adquirió un terminal nunca se habían producido las conexiones. Además no tiene sentido que las hubiera realizado cuando dispone en su domicilio de internet y wifi, resultando además imposible que las realizara voluntariamente porque en su mayoría son de noche y madrugada.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones aportado al expediente.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha causado la incidencia, si bien se entiende que por las horas de las conexiones, los servicios que tiene contratados el titular en la vivienda, y el escaso volumen de las conexiones y el importe de las mismas, que el consumo reclamado no se realizó voluntariamente, tratándose de conexiones automáticas del terminal de las que no ha disfrutado el titular, que en cuanto tuvo conocimiento de las mismas se puso en contacto con el servicio de atención al cliente para solucionarlo, no volviéndose a producir más conexiones. En consecuencia, la empresa reclamada debe reintegrar al reclamante **109,20 € (iva incluido)** correspondiente a la mitad del importe facturado en concepto servicio de internet de las facturas de 1 de abril, 1 de mayo, 1 de junio y 1 de julio de 2015.

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 el día siguiente al de 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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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