



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02391 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de noviembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tenía contratada hace años una cuota fija de 7€, y desde primeros de enero se han incrementado las facturas por importe de 8€ en enero, 8€ en febrero, 10,03€ en marzo, 14€ en abril y 15,45€ en mayo. Ante la imposibilidad de que le devolvieron lo cobrado de más devolvió los últimos dos recibos. Además nunca ha tenido conexión de internet en el móvil. Solicito llegar a una solución amistosa y ser excluido del registro de morosos.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 15 de julio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cambio de condiciones en la tarifa consta publicitado en las facturas del reclamante con la característica del plan de precios (adjunta factura de fecha 8 de marzo de 2015). Además el 23 de febrero, tras el cambio de condiciones de fecha 17 de febrero, se contactó con el reclamante para confirmar su tarifa y ofrecerle el cambio a una tarifa vigente si estaba interesado, rechazando el reclamante esta posibilidad. Por otro lado, se constata que desde la línea reclamada se realizaron conexiones de datos que no estaban incluidas en las tarifas contratadas. En consecuencia la facturación emitida es correcta, y el reclamante adeuda 35,84 €, correspondiente a las facturas de 8 de abril, 8 de mayo y 8 de junio de 2015, cuya reconvención solicita, y aporta copia de las facturas.

El reclamante aporta escrito de fecha de 14 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que sólo se han devuelto dos recibos correspondientes a las facturas de 8 de abril y 8 de mayo de 2015, y no se niega a pagar los 8€ que le dijeron que le iban a cobrar. Está dispuesto a pagar 16 euros de las dos facturas pendientes de pago, pero no el servicio de internet porque ni se ha conectado nunca a internet, ni sabe utilizar un ordenador y su terminal es un XXX. Solicita pagar 8€ de cada una de las dos facturas devueltas.

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.

La parte reclamante no aporta escrito a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifestando que no

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

obstante, en atención al cliente y para una solución favorable del conflicto, se procedió a realizar un abono por importe de 2,64€ (impuestos incluidos), tomando como referencia el importe de la tarifa antes de la modificación contractual, quedando una deuda por importe de 33,20€, cuya reconvención solicita.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que no consta la notificación al titular de la modificación contractual y del derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización, por lo que se considera que el importe de la cuota es de 8 € (impuestos incluidos), no estimándose la reclamación sobre la facturación de las conexiones a internet, de acuerdo con la eficacia probatoria otorgada a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, y porque aún pudiendo haber sido involuntarias las conexiones a internet, es responsabilidad del titular el uso y la configuración de su terminal, no constando ninguna responsabilidad de la empresa en el hecho reclamado.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa debiendo abonarle el reclamante **27,20 € (iva incluido)**, correspondiente a las facturas de 8 de abril, 8 de mayo y 8 de junio de 2015.

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.

Prevía 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 ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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