

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 02422/2015

RECLAMANTE: D. XXX

NIF XXX

RECLAMADO: XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 04 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que en Semana Santa se fue en el barco de Barcelona a Roma. Recibió un SMS de XXX donde le anunciaban que su navegación sería 0,24€ por 1 Mb. Las facturas que le llegan unas semanas después fue de 96,30€, es decir, 34,50€ que tengo contratado mensualmente más 61,80€ por Roaming. Reclamó, puesto que para gastar tanto con 0,24€/Mb debería haber estado conectado una eternidad y sin embargo han sido sólo unos minutos. Su solicitud en XXX ha sido tramitada como correcta, es lo que no acepta, pues, según la respuesta de la empresa reclamada, se le conectó a la red satélite marítima más cara que haya, pero él no se conectó sino que todo fue automático y XXX no le avisó de eso, sino que su tarifa por 0,24€/Mb, se esperaba un cargo de 6€ y no de 61,80€. SOLICITA: Devolución de 61,80€.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que ponen en conocimiento que la red marítima aérea permite utilizar el teléfono móvil enviajes en barco. En el momento en el que el móvil se conecta a este tipo de red recibe un SMS informándole que está conectado a este tipo de red. Una vez, sea abandonado el barco, se conectará automáticamente a una red terrestre, independientemente del país. Comunican que el coste por 1 Mb en la red marítima aérea es de 12,01€ (impuestos indirectos incluidos). Informan de que no tienen constancia de que D. XXX haya contactado con XXX, solicitando información sobre Roaming. Respecto a la tarifa Internet y Correo Roaming Móvil a la que se refiere el Sr. XXX es una tarifa diaria que se activa por defecto, ofrece al cliente la posibilidad de navegar y utilizar correo desde el dispositivo o teléfono móvil cuando el cliente se encuentre en el extranjero, es decir, esté en Roaming y cobertura terrestre en la zona 1 es cada 1 Mb a 0,20€ (impuestos indirectos no incluidos), tarifica según consumo en Kb, y en el cual se encuentra Italia. Comunican que a día de hoy se ha procedido a realizar el nº de abono XXX por importe de 56,89€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto al recálculo de los consumos realizados en Roaming según la tarifa Internet y Correo Roaming Móvil, por la línea XXX correspondiente a la factura del 15 de abril de 2015, cuyo importe se ha enviado por transferencia a la cuenta bancaria del cliente.

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 comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, 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 elevar a **LAUDO CONCILIATORIO**, ya que la parte reclamante confirma el abono de 56,89€ en su cuenta bancaria por parte de XXX.

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.

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