

LAUDO ARBITRAL

3781 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a, 12 de Febrero 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 ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 26 de Enero de 2016 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: es titular de la línea XXX y al contratar XXX le entregó una tarjeta Sim que nunca ha sido usada y se encuentra precintada. Al revisar los datos consumidos detecta que ha habido un consumo excesivo por lo que se pone en contacto con XXX que le informa que los megas ha sido usados por la tarjeta de la línea XXX; lo cual resulta imposible al estar precintada. Solicita que XXX le restituya los 600 MB utilizados en junio y 1 GB en julio.

La empresa reclamada manifiesta que se reiteran en la respuesta dada a la OMIC de Fuenlabrada el 10/09/2015. Se ha comprobado que en la línea XXX se ha realizado dos duplicados de SIM los días 06/07/15 y el 09/09/15. Los duplicados de tarjeta SIM solo los puede realizar el titular de la línea presentando su documento de identidad.

El reclamante presenta escrito el 24/11/15 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que tiene las tarjetas SIM precintadas, que llevará el día de la vista. Amplía su reclamación a un descuento del 20% de descuento no aplicado por XXX y a solicitar la copia del contrato.

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 y pretensión, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que el 16/05/2014 XXX le regala la tarjeta SIM, que exhibe y retira precintada, de la cual no ha hecho uso ni ha autorizado a realizar duplicado. En junio de 2015 observa un consumo elevado de datos de internet, por lo que reclama a XXX. El 02/09/2015 cambia de tarifa XXX (1 Gb) a XXX (20 Gb), aplicándole el descuento un mes más tarde. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre 7,50 € por los Gigas de junio y 15 € por los Gigas de julio de 2015, cargados indebidamente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas. Manifiesta que el descuento del 20 % se lo están aplicando en la línea XXX desde noviembre de 2015 hasta abril de 2016. Aportan la grabación de la llamada en la que se acordó el cambio de la tarifa con el descuento del 20 %.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en: Solicitar, a XXX la siguiente información:

1º.- Número de ICC y código de barras asociado a la/s tarjeta/s que han generado el consumo asociado a la línea nº XXX de datos registrados en las facturas nº XXX y XXX, de fechas junio y julio de 2015, respectivamente.

2º.- Copia de los documento/s que acrediten que persona/s han dado de alta las precitadas tarjetas.

3º.- Desde que numero de IMEI se han utilizado las tarjetas a las que se refiere el punto 1 y su titular.

El requerimiento anterior, de fecha 26/01/2016, se realizó con base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo.

La reclamada, presenta escrito con fecha 11/02/2016 en el cual cumplimenta el requerimiento realizado por el Colegio Arbitral en la forma siguiente:

Punto 1º.- El nº de ICC es XXX activo desde el 06/09/2014 hasta el 06/07/2015. Desde el 06/07/2015 nº ICC XXX. Desconocen el código de barras que coincide con esta ICC.

Punto 2º.- No es posible aportar los documentos que acrediten el cambio de ICC, puesto que el distribuidor de la tienda en la cual se tramitó el duplicado de la tarjeta ha cambiado de administrador.

Punto 3º.- No han podido localizar el IMEI con el cual se ha usado la línea XXX en el periodo de junio y julio 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 por cuanto, en los periodos reclamados (junio y julio de 2015) la tarjeta asociada al nº XXX era la ICC nº XXX; incluyéndose en facturación el tráfico asociado a la misma hasta el día 06/07/2015; fecha a partir de la cual opera la ICC nº XXX (tarjeta que el Sr. XXX exhibe precintada) la cual no tiene tráfico de internet asociado ni aparece en el periodo de facturación siguiente (agosto/15).

No se aprecia afectación de derechos o de intereses económicos del reclamante que precisen la intervención de un Órgano Arbitral.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 12 de Febrero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX