

LAUDO ARBITRAL

3470 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 13 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 AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA C.M. 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: disconformidad con cargos por navegación en *roaming*, incluidos en las facturas de 01/09/2015 y 01/10/2015, realizados entre el 19/08/15 y el 31/08/15, durante viaje Madrid-Portugal-Colombia por importe de 45,4185 € y 7,3240 €. Solicita: refacturar y cobrarle lo correcto.

La empresa reclamada manifiesta que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos realizados dentro de cada periodo de facturación, en el que se garantiza la autenticidad de los consumos realizados desde la tarjeta SIM. En el caso de consumos realizados desde el extranjero es la operadora de cada país la que remite el uso realizado a través de su red. Informan que para el uso intensivo de datos en el extranjero es aconsejable que se contrate una tarifa específica o en su defecto se aplica la tarifa XXX libre, según la zona en la que se viaja. En caso de no desear dicho servicio es preciso desactivar la opción de datos en itinerancia a través del menú del terminal. El uso que se refleja en la factura de 01/09/2015 es el realizado por el servicio XXX entre el 19 y el 31 de agosto de 2015, tras captar la red de los operadores de Portugal y Colombia.

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 mediante escrito y se reitera en su reclamación y pretensiones, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas.

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, con base en la presunción de veracidad que se otorga a los registros automáticos de facturación de llamadas, mensajes y datos, sometidos a periódicos y continuos controles oficiales, que garantizan su exactitud. Consecuentemente, al no haber sido desvirtuada dicha presunción por la el Sr. XXX debe considerarse que los servicios objeto de reclamación han sido efectivamente realizados desde la línea nº XXX y correctamente facturados.

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.

Prevía 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 13 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX