



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

04334/2015

RECLAMANTE: XXX
NIE XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfonos asociados: XXX XXX

En Madrid, a 26 de febrero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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 emitida por la reclamada. En agosto viajó a Bolivia y no desconectó los datos. Recibió un "sms" con el coste de navegación por 6,05 E/MB, límite de consumo 60,50 euros/mes, impuestos incluidos. A la semana de estar allí le cortaron el servicio de llamadas y navegación. Cuando volvió, al mes, le indicaron que tenía una factura pendiente por importe de 1.600 euros, que le habían aplicado un descuento y se le quedaba en 905 euros. No puede asumir dicha deuda, podría pagar en cuotas pero se negaron y le cortaron el servicio de llamadas e internet. Está dispuesta a pagar la llamada efectuada y la conexión de datos con el límite de consumo de 60,50 euros/mes. Solicita la anulación/rectificación de las facturas que pretenden cobrar y que se las proporcionen.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha 30 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que, una vez comprobada la factura emitida, con fecha de emisión 5 de septiembre de 2015, por las dos líneas móviles, pueden afirmar que las llamadas y conexiones reflejadas, han sido realizadas desde sus respectivas tarjetas SIM, que han efectuado una reducción en el importe facturado a la línea XXX y que el importe pendiente de pago asciende a 1.015,40 euros, impuestos incluidos, por las facturas pendientes de pago emitidas desde el 5 de septiembre al 8 de diciembre de 2015, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 20 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita además no tener vínculo alguno con dicha empresa.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta, entre otras, que desde el día 15 de agosto hasta el día 13 de septiembre de 2015, que vuelve de Bolivia, no tuvo servicio; que se le volvió a cortar en octubre y hasta diciembre no ha vuelto a tenerlo. En el contrato de las líneas móviles figura el roaming restringido. Reconoce que hizo una llamada desde Bolivia y asume su pago, así como los 60,50 euros que tiene de límite por consumo, tal y como justifica con los "sms" enviados por la empresa, y muestra su disconformidad con el importe facturado por dicho concepto.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia, aunque presenta nuevo escrito, incluido en expediente y leído ante la reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones y en el que manifiesta, entre otras, que el importe pendiente de pago asciende a 1.048,78 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas desde el 5 de septiembre de 2015 al 8 de enero de 2016, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado, mediante los mensajes recordatorios que envía la reclamada, con fecha 23 de agosto de 2015, adjuntados al presente Laudo, que, el consumo de datos, **está limitado a 60,50 euros, mensuales**. Por ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad total de TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (344,80 euros)**, impuestos incluidos, importe correspondiente a las facturas de fechas 5 de septiembre de 2015 (205,58 euros, importe resultante una vez aplicado dicho límite de consumo), 5 de octubre de 2015 (105,84 euros), y 5 de enero de 2016 (33,383 euros).

A su vez **la reclamada** deberá:

- **Minorar la cantidad de** 1048,78 euros, impuestos incluidos, sobre la que había formulado reconvencción, **a dicho importe de 344,80 euros**, fraccionando su cobro en 4 pagos mensuales, sucesivos, de idéntico importe (86,20 euros).
- **Anular las facturas emitidas con fecha 5 de noviembre** (6,05 euros, impuestos incluidos) **y 8 de diciembre de 2015** (6,05 euros, impuestos incluidos) al no haber tenido la reclamante servicio.

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 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 a la 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de febrero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX