

## LAUDO ARBITRAL

TEFONÍA MÓVIL E INTERNET

N/R.: 00164/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª 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 lo siguiente: es titular de un móvil Vodafone Wifi con un contrato 5 GB mensual, asociado a un móvil que a cuenta de los problemas conoce. En septiembre empiezan los problemas, siguen en octubre y le dicen “consumido 100%”. Por ello, solicita la cancelación de la relación comercial y de los recibos 24/10 y 24/11/2014 devueltos, los cargos. Y que no le envíen más recibos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que a través de su representante, presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que consta servicio XXX, dado de alta el 12 de abril de 2013, como servicio exclusivo de datos, asociado al uso de dispositivo XXX, para el uso del mismo de manera móvil de conexión a Internet. Tras conversación mantenida con el reclamante, confirma el motivo de la reclamación la reducción de velocidad del citado dispositivo y no lo está utilizando ni tiene intención de hacerlo. Este servicio consta activo y asociado a la tarifa Internet Móvil 6GB, la cual tiene una velocidad máxima de hasta 150 Mbps las 24 horas y una vez consumidos puede seguir navegando a 64 Kbps tan sólo se reduce al máximo una vez superados los 10 GB, navegación ilimitada a 8 Kbps. En caso de querer confirmar la desactivación definitiva debe seguir los trámites legales establecidos para la desactivación del servicio, ya que el impago de facturas generadas no significa la baja del servicio. Presenta una cantidad pendiente de pago de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

98 € (impuestos indirectos incluidos), sobre cuya cantidad solicitan reconvencción. El reclamante presenta escrito de fecha 18 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con XXX, pues cada carta le reclama cantidades diferentes. Se ratifica en lo expuesto en su solicitud de arbitraje.

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 presenta escrito de fecha 8 de abril de 2015, en el que alega que no puede asistir a la audiencia del día 17, por tener pruebas médicas.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 2 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que se ratifica en lo alegado en su escrito de fecha 6 de febrero de 2015, y matiza que la deuda pendiente de pago, de 98 €, corresponde a las facturas emitidas desde el 15 de octubre al 15 de diciembre de 2014.

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 en su totalidad las pretensiones del reclamante**, desestimando la reconvencción, por lo que, como quiera que se comprueba que en la facturación objeto de la reclamación no se observan consumos, procede la **anulación de la deuda generada por su emisión, que asciende a la cantidad de 98 € (IVA incluido)**, por lo que la reclamada debe cursar las instrucciones precisas para cancelar los datos personales del reclamante de los registros de solvencia económica donde hubieran sido inscritos, así como facilitar igualmente al reclamante baja en el servicio, sin penalización alguna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



Previa 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 al principio.

Madrid, 17 de abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX