



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05095.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: es cliente de la reclamada de varios servicios, entre los que se encuentran los móviles [REDACTED]. En fechas pasadas detectó en la última factura un cargo Máxima Velocidad 200 MB por un servicio extra de megas en dos móviles que tiene. Dicho servicio no había sido contratado, por lo que efectuó una reclamación a la compañía. Que el SAC informó que dicho servicio era automático, no siendo necesario contratarlo. Revisadas las facturas anteriores pudo detectar que se le habían cobrados por dichos servicios los siguientes importes: Facturas: Z117-000589377, 1,65 €, de enero; Z117-002357536, 16,53 €, de Marzo; Z117-004170614, 33,06 €, de Mayo; Z117-00497275, 9,91 €, de Junio; Z117-005840482, 16,53 €, para cada línea de Junio; Z117-006640103, 16,53 €, para cada línea, de Agosto; Y117-000565891, 16,53 € para cada línea, de Septiembre. No siendo servicio solicitado interesa el reintegro de las mismas. La compañía ha confirmado los cargos. Ha permitido desactivar el servicio que automáticamente había dado por contratado. Por ello, reclama anular los cargos cobrados por el servicio no solicitado, Máxima Velocidad 200 MB adicionales (160,33 €).

La entidad reclamada, presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 5 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el proceso de facturación empleado por [REDACTED] es un sistema automático, que detecta los tráficos asociados a los consumos de cada numeración que se han ido cursando dentro de cada período de facturación. Se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en las facturas, confirmando que son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde las tarjetas SIM de los servicios [REDACTED]. En las facturas emitidas desde el 22 de septiembre de 2017 desde los servicios [REDACTED] aparece tarificado el servicio + Megas. Este servicio está activado por defecto en todas las tarifas y permite una vez que se ha consumido los datos incluidos en la tarifa, seguir navegando a máxima velocidad en bloques de 200 MB por 2 € (IVA incluido) cada bloque. Estos bloques se renuevan automáticamente tantas veces como necesite, hasta un máximo de 20 bloques por mes, momento en el que se reducirá la velocidad de navegación a 16



Comunidad de Madrid

kbps sin cargo adicional. Siempre que el cliente hace utilización de dicho servicio + Megas recibe un SMS en su terminal móvil informándole que ha consumido los MB incluidos en su tarifa y comenzará a navegar a máxima velocidad por 2 € cada 200 MB IBA incluido. El servicio + Megas ha sido desactivado a petición del reclamante con fecha 2 de octubre de 2017. Por tanto las facturas son correctas y corresponden al consumo realizado por el reclamante.

El reclamante presenta escrito de fecha 26 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que no son ciertos los hechos del escrito de alegaciones, salvo los que expresamente se reconozcan mediante la presente. En el informe de la operadora no se contiene prueba alguna de conformidad dada por esta parte al aumento de los megas, como la misma reconoce, limitándose a decir que los megas vienen activados por defecto tal y como se ve en la facturación. Dicha alegación genérica y dicha comunicación que no recaba consentimiento no puede considerarse suficiente. El modo de actuar del operador con la aplicación por defecto es contraria a la normativa de telecomunicaciones y al RD 1/2007, suponiendo crear una obligación económica al cliente de maneta que este no tenga conocimiento expreso de la misma. No tiene constancia esta parte del envío de SMS informativo alguno que en todo caso el operador indica que manda con posterioridad a la activación del servicio y del que no aporta prueba alguna en relación a este reclamante.

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 presenta escrito de fecha 6 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que se concreta su pretensión en las cuantías reflejadas en la primera reclamación, por importe total de 160,33 €, solicitando se declare la obligación de la reclamada de anular los cargos cobrados por el servicio no solicitado Máxima Velocidad 200 MB adicionales s.e.u.o. 160,33 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 5 de diciembre de 2017.

Tras lo cual y, previa deliberación, 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: **estimar la pretensión del reclamante**, toda vez que al no haber quedado acreditado, por parte de la entidad reclamada, no sólo que se hubiera contratado el Servicio Máxima Velocidad 200 MB, sino que además, ni siquiera hubiera sido solicitado por el reclamante, todo ello sin perjuicio de que tampoco consta probado que se hubiera enviado el sms al que se refiere la parte reclamada en su escrito de fecha 5 de diciembre de 2017 y que, en todo caso, la entidad reclamada no rebate la alegaciones vertidas por el reclamante en su escrito de 26 de enero de 2018, no obstante haber tenido oportunidad para hacerlo, **procede la anulación los cargos cobrados por el servicio no solicitado Máxima Velocidad 200 MB adicionales, cuyo**



Comunidad de Madrid

importe se calcula en **160,33 €**, según desglose especificado por el reclamante, en los diversos escritos presentados, que se encuentran unidos al expediente, y cuyo resumen es el siguiente: Facturas: Z117-000589377, 1,65 €, de enero; Z117-002357536, 16,53 €, de Marzo; Z117-004170614, 33,06 €, de Mayo; Z117-00497275, 9,91 €, de Junio; Z117-005840482, 16,53 €, para cada línea de Julio; Z117-006640103, 16,53 €, para cada línea, de Agosto; Y117-000565891, 16,53 € para cada línea, de Septiembre.

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 ÁRBITRO ÚNICO



ARBCRU22

Calle del General Díaz Portier, 35
28001 Madrid

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