



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09342.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en el cobro indebido de 20 euros en la tarjeta prepago. Solicita el abono de 20 euros. Adjunta escrito con el relato detallado de la incidencia en la que, en síntesis, manifiesta que no utiliza la conexión a internet por lo que los datos anulados al no tener ninguna tarifa contratada para su uso. Si alguna vez se ha conectado ha sido para actualizar el cambio horario y siempre en casa con el wifi. El 16 de octubre llama a atención al cliente al ver el descenso de su saldo en la tarjeta prepago y le dicen que se debe a los cargos por conexión a internet y uso de datos. Comprueba la operadora que las conexiones son tan cortas que son imposibles las descargas y le confirman que le desactivan las conexiones a internet. En la llamada realizada el 26 de octubre de 2019 al ##### le informan que los cargos reclamados se hicieron por un servicio de "renovación tarifaria" que se activó el 28 de marzo de 2019. Comunica a la operadora que desconoce la existencia de ese servicio y que en ningún caso lo ha activado. Le ratifica la operadora que no aparece su nombre como autorizante. Solicita el abono de los cargos de 13 y 18 de mayo, y de 2, 3 y 14 de octubre, por importe cada uno de 4 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 20 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el consumo objeto de controversia se corresponde con una tarifa diaria de pago por uso, donde por una cuota de 4 euros, por cada día natural, independientemente del número de conexiones que se realice, el usuario dispone de una tarifa plana diaria para acceder a internet. Desde cualquier terminal con tecnología GPRS se puede acceder a los distintos servicios de la red de internet. El servicio de internet reclamado se incluye por defecto en todas las líneas, no siendo necesaria una contratación previa por parte del titular. En este sentido, cualquier interesado puede contactar con el servicio de atención al cliente para solicitar la restricción del servicio de acceso a internet, en cuyo caso no podrá acceder a internet, asimismo el servicio técnico puede ayudar a configurar el terminal, si éste lo permite, para evitar las conexiones involuntarias. De hecho, el 16 de octubre de 2019 se procedió a la restricción del servicio de acceso internet sobre la línea reclamada, sin que consten más conexiones desde la citada fecha.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

spondiente #####, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta la solicitud de restricción al servicio de internet con fecha anterior al 16 de octubre de 2019, no habiéndose producido más conexiones a partir de la citada fecha, y que si bien el titular de la línea es el responsable de la configuración de su terminal y restricciones de la línea, del relato de los hechos se comprueba que las conexiones fueron involuntarias y según la información que le facilitó el servicio de atención al cliente (que la empresa reclamada no ha desvirtuado) de muy escaso volumen, por lo que la empresa abonará de la cantidad reclamada 10 euros a la parte reclamante, que queda ya informado de que si el terminal se conecta a internet y no tiene contratada una tarifa o bono de datos, se activa por defecto la Tarifa Diaria Internet Móvil de prepago.

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 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. 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.