



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04012.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el importe facturado por Roaming y pagos a terceros. Las reclamaciones realizadas tienen un importe (a 31/08/2018) de 116,83 euros, por servicios a terceros no contratados, y de los que la reclamada aceptó devolver 43,10 euros y 134,83 euros por servicios de roaming que solicita sea anulada.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que tras revisar la facturación de la línea móvil no han detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de voz acorde a las tarifas vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. El número 448451306021 aunque es un número de Reino Unido, se trata de un número de tarificación especial y por tanto no está incluido en las llamadas roaming. La factura de fecha 12/03/2018 es correcta. El importe pendiente de pago, a 1/10/2018, asciende a 211,14 euros, impuestos incluidos, por la línea móvil (facturas de fechas 12/03 y 12/04/2018). Por la línea fija [REDACTED] el importe pendiente de pago asciende a 64,40 euros, impuestos incluidos (facturas de fecha 12/03 y 12/04/2018), cantidad sobre la que formulan reconvencción.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta la disconformidad con lo alegado por la compañía; en la normativa europea sobre Roaming no figura ningún apartado referente a números especiales; la compañía no ha hecho ninguna referencia a la reclamación de 116,83 euros realizada en escritos anteriores, por importe de servicios de terceros no contratados, adicionales a los 43,10 euros que decidió devolver en su día.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, importe adeudado y se opone a la reclamación.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto, revisada la factura de fecha 4/03/2018, por importe de 199,15 euros, emitida por la línea móvil, en la que se ha facturado el consumo, objeto de reclamación, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta, pues recoge los datos de consumo realizado, habiéndose tarificado adecuadamente dicho consumo. El proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono y su duración, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados, aunque haya sido de forma involuntaria, desde cada línea. Por ello, **la factura de fecha 14/03/2018, por importe de 199,15 euros**, impuestos incluidos y la de fecha **14/04/2018, por importe de 11,99 euros**, impuestos incluidos, **emitidas por la línea móvil**, que constaban pendientes de abono, se consideran correctas y **deben ser abonadas por la reclamante** toda vez que no ha acreditado su pago.

Asimismo **la reclamada deberá anular la cantidad de 64,40 euros**, impuestos incluidos, sobre la que había solicitado reconvención, por las facturas de fechas 13/03/2018 (28,14 euros) y 13/04/2018 (36,26 euros), **emitidas por la línea fija**, por cuanto no existe consumo efectuado en el periodo que en ellas se factura.

En cuanto a la pretensión de reintegro por pagos a terceros facturados, este Colegio Arbitral no entra a conocer al no existir convenio válido al respecto toda vez que la parte aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, los pagos en factura de servicios de terceros. Queda expedita la vía judicial para presentar reclamación al respecto.

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 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**

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL