



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02267.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 26 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que el precio de la factura de ##### incluye el coste de 3 llamadas telefónicas desde Japón, las cuales no se han realizado. Solicita el reembolso de la factura por un total de 263,46 euros.

La parte reclamada alega que ##### solo factura las comunicaciones realizadas desde el número de abonado emisor de las mismas. La existencia del código PIN (Número Personal de Identificación), código secreto de 4 cifras que se encuentra grabado en la tarjeta SIM #####, que impide el acceso a la red a un tercero desconocedor del mismo, permite asegurar que el alta ha sido efectuada por el propio usuario del teléfono, aceptando las condiciones del mismo que previamente le han sido informadas. Que ##### Móviles ofrece con el servicio de Roaming activado la posibilidad de comunicar con cualquier parte del mundo mediante los acuerdos pactados con otros Operadores y que permite la capacidad de enviar y recibir llamadas a través de Redes móviles establecidas y asentadas fuera del área de servicio local que presta el suministro del servicio en el origen. Que el reclamante centra su disconformidad en la facturación de unas llamadas de voz, originadas y recibidas en itinerancia. Por definición, al tratarse de llamadas de voz no cabe adscribir su registro y su facturación a las condiciones del Control de Consumo de Datos en Roaming. Que teniendo en cuenta las condiciones mencionadas no se ha detectado anomalía alguna en los procesos de facturación que hubiera podido afectar negativamente a la adecuada emisión de los cargos que corresponden a un suministro de servicio previo que debe facturarse. Que entendiendo correctos los cargos facturados, producto de un servicio ciertamente cursado, al que se le han aplicado las condiciones económicas establecidas de acuerdo con las cuantías que las tarifas vigentes determinan, que estiman haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico, tanto en los derechos como en las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del servicio.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que si no solicitó Roaming para esas fechas es porque no era su intención la utilización del móvil. Además, la solicitud de un PIN de cuatro dígitos no garantiza por sí mismos el posible acceso a la red por medio de sistemas de invasión en el aparato. Por eso, las compañías telefónicas complementan con un registro de entradas y salidas de llamadas en los teléfonos móviles, que como se ve en la documentación adjunta, no recibió ninguna llamada.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto los procesos de tarificación están sometidos a una serie de garantías y controles que se han realizado por parte de la reclamada, considerando correcta la facturación.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.