



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03411.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 31 de marzo de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el 5 de marzo de 2020 realizó un viaje con itinerario Madrid-Zúrich-Ginebra. En ese mismo día, cuando realiza la escala de cambio de avión, recibió un SMS informándole sobre las condiciones de uso de llamadas y navegación de ese servicio en el extranjero. Seguidamente, recibe otro SMS de ##### informándole que su consumo de datos en roaming había llegado a los 60,50 euros, IVA incluido, y que a partir de ese momento se interrumpe el servicio. ##### envía los SMS y automáticamente realiza un cobro por anticipado en un servicio que no ha llegado a utilizar, puesto que a la hora del supuesto consumo el avión continuaba en vuelo. Que no ha recibido el contrato íntegro, el único documento que ha recibido es el que refleja la cuota mensual de su línea por un total de 19,95 euros. Que al día siguiente llamó al teléfono gratuito de atención al cliente de #####, pero tanto la llamada que realizó como la que recibió por parte de ##### se las cobraron con un total de 25,19 euros, IVA no incluido. Por todo lo sucedido, dejó la compañía y realizó portabilidad. Solicita que se realice una revisión de la factura del mes de marzo que asciende a un total de 116,59 euros, se le cobre lo correspondiente a su tarifa contratada de 19,95 euros y se anule el cobro adicional de 79,87 euros, IVA no incluido, que aparece en la factura del mes de marzo. Se le cobre la parte proporcional del servicio correspondiente al mes de mayo y no todo el mes completo y se le elimine de la base de datos de la compañía y de cualquier otra base de datos de morosos.

La parte reclamada alega que tras revisar la facturación de la línea ##### no han detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de voz y datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado, que la información de las tarifas roaming está disponible en su web. No obstante, lo anterior notifican que, en calidad de servicio, han realizado un ajuste por importe de 90,98 euros (impuestos incluidos) correspondiente al cargo Roaming Z2, así como al consumo en Roaming de voz que aparece en la factura de fecha 1/04/2020, que constaba pendiente de pago. Que la factura de fecha 1/06/2020 de importe 2,66 euros, impuestos incluidos, es correcta y, la misma corresponde con la cuota de la tarifa ##### contratada, en base a los días que la línea ##### estuvo activa en esta compañía. Para finalizar, les confirmamos que, tras el ajuste realizado, el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 28,27 euros (impuestos incluidos) y que corresponde al cargo de las facturas de fecha 1/04/2020 y 1/06/2020. Asimismo, le confirmamos que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del ##### de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Solicitan reconvencción de la deuda.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que no está conforme con la contestación que da la compañía #####-##### en la que dice que tras el reajuste realizado queda pendiente por mi parte un importe de 28,27 euros correspondientes a las facturas de fecha 1/04/2020 y 1/06/2020, ya que desde el día 5/05/2020 pertenecía a la compañía #####. Solicita no se tenga en cuenta la pretensión de ##### o en todo caso, se le cobre la parte correspondiente que va desde el día 1 de mayo de 2020 al 5 de mayo de 2020 como bien hicieron con la factura del mes de febrero, en la que sólo le cobraron los días proporcionales cuando me incorporé a su compañía y no todo el mes completo.

La parte reclamada alega que a través de una gestión anterior, en fecha 05/08/2020, en calidad de servicio, se ha realizado un ajuste por importe de 90,98 euros (impuestos incluidos), sobre la factura de fecha 01/04/2020, correspondiente al cargo Roaming Z2, así como al consumo en Roaming de voz que aparece en dicha factura, que constaba pendiente de pago. Adjuntan copia de la factura rectificada. Aseguran que la factura de fecha 01/06/2020 de importe 2,66 euros, impuestos incluidos, es correcta y corresponde con la cuota de la tarifa ##### contratada, en base a los días que la línea ##### estuvo activa en esa compañía. Del mismo modo, señalan que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del ##### de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Tras el ajuste realizado, citado anteriormente, el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 28,27 euros (impuestos incluidos) y que corresponde a las facturas de fecha 01/04/2020 y 01/06/2020. Solicitan que se acuerde el pago del importe de 28,27 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante, por cuanto es correcta la factura de fecha 1/06/2020 de importe 2,66 euros, impuestos incluidos, correspondiéndose con la cuota de la tarifa ##### contratada, en base a los días que la línea ##### estuvo activa en la compañía, (consumo de llamadas e internet hasta el 05/05/2020), así como la factura de fecha 01/04/2020 de importe 25,61 euros, IVA incluido, (16,4850 euro, IVA no incluido, de la cuota y 4,6800 euros, IVA no incluido, de llamadas especiales), tras el justo realizado por la reclamada por importe de 90,98 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo Roaming Z2, así como al consumo en Roaming de voz que aparece en dicha factura), **debiendo el reclamante abonar el importe total de 28,27 euros (impuestos incluidos)** correspondiente a las facturas de fecha 01/04/2020, tras su rectificación por la.



## Comunidad de Madrid

empresa reclamada.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para excluir los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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.