



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04284.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### 0

En Madrid, a 13 de abril 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 se le han facturado al reclamante, en el periodo de consumo del 18 de agosto al 17 de septiembre de 2018, un TIM marítimo el 20 de agosto a las 03:04:44 y 03:10:12 de la mañana, cuando a esas horas el teléfono no estaba apagado y el reclamante estaba durmiendo. Solicita que se demuestren datos reales de que el teléfono ##### se conectó a esas horas de la mañana a internet y la devolución de lo cobrado, 49,98 euros + IVA, por no corresponder con la realidad. Señala que en la respuesta inicial de la empresa le indican que la sesión se ha abierto por cobertura de datos móviles y no por WIFI, aconsejándole que se desactive la itinerancia. Pregunta dónde está la comunicación en la que la empresa dice que con mensajes avisan si se pasan en datos móviles.

El segundo aspecto de la solicitud de arbitraje es el relativo a la línea número #####, de la que es titular. En fecha 14 de diciembre de 2018, solicita los servicios aceptando una oferta de ##### consistente en una cuota mensual de 48 euros que incluye fibra 100 Mb, llamadas ilimitadas a fijo desde la fija, 200 minutos mensuales e internet móvil de 2Gb/mes para la línea #####, al igual que para la línea #####, y solo el pago del establecimiento de llamada. Le están cobrando cantidades más elevadas de las que corresponden y le han negado la portabilidad en varias ocasiones. Reclama para este apartado que rehagan las facturas y le devuelvan el dinero indebidamente abonado, aceptándole la portabilidad que la empresa ha denegado hasta en cinco ocasiones sin que exista razón alguna.

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 comparece mediante escrito en el que se reitera en su **reclamación**, que ya consta en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta, entre otros aspectos, que para obtener información sobre el cobro del roaming se puede verificar en la web oficial de ##### (#####), donde se explica el funcionamiento del roaming. No se especifica ni la distancia en kilómetros ni en metros para el uso de estos servicios de cobertura marítima y roaming, y se advierte que se debe observar el tipo de conexión que está haciendo el terminal móvil del usuario. Se indica que el enlace es el siguiente: #####. Además, se explica que ya se comunicó en primera instancia que no se había detectado ninguna incidencia en los procesos de tarificación, siendo correcto el importe cobrado en concepto de datos en roaming.

Tras la deliberación y vista las manifestaciones de ambas partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en especial considerando que la parte reclamada ha contestado únicamente sobre el apartado del cobro de la conexión al roaming marítimo, pero no ha contestado o no consta que se haya recibido respuesta alguna al segundo motivo de **reclamación**, relativo a la oferta consistente en una cuota mensual de 48 euros que indica el reclamante no se le ha respetado, el Colegio Arbitral acordó:

SUSPENDER LA EMISIÓN del LAUDO, acordado **ampliar** el **plazo** para dictarlo y **requerir expresamente a las partes**:

1.- Trasladar/reiterar a la empresa la documentación obrante en el expediente, en relación con la información y petición formulada en fecha 8 de mayo de 2019, así como la documentación aportada por el interesado -que constituye parte del presente expediente- en fecha 13 de marzo y 19 de septiembre de 2019, para que se pronuncien expresamente respecto de esta parte de la solicitud de arbitraje.

2.- Requerir al reclamante para que concrete y cuantifique en términos económicos su petición, de conformidad con los hechos expuestos en fecha 8 de mayo de 2019.

Fue notificada debidamente a ambas partes esta suspensión del **plazo** para dictar LAUDO y el requerimiento de información y documentación a las partes

Tras el **plazo** concedido, la parte reclamante contestó presentando un escrito en el que cuantifica el importe que considera que se le ha cobrado de más por ##### en las 4 facturas que le pasan al cobro en el mes de agosto de 2019, cuando ya estaba en otra operadora, que asciende a un importe total de 263,69 euros. Adjuntó las facturas que le han cobrado y los justificantes bancarios del pago.

La empresa reclamada contestó indicando nuevamente que la **reclamación** ya ha sido atendida en segunda instancia a través de resolución enviada a la J.A. de Consumo de Madrid con expediente: 05-ARBC-#####.0-19 con fecha 11 de junio de 2019. Se reitera en la respuesta facilitada en dicho expediente y que se resume en que los clientes que se encuentran en el extranjero, gracias a los acuerdos internacionales, pueden utilizar su teléfono móvil en la red de los distintos operadores, sean terrestres, marítimos o aéreos, que operan en la zona geográfica en que se encuentre el usuario, indicando a éste en todo momento con qué operador está conectado. Los operadores marítimos o aéreos, que gestionan las comunicaciones allí donde no llegan los operadores terrestres, tienen un coste mayor.



Comunidad de Madrid

Bono de 150 Mb (alta 5,00€ + cuota mensual 50,00€, ambos sin impuestos, total 55,00€). (No tiene consumo en vuelo).

Por lo tanto, el cliente ha salido beneficiado en 5,02€+IVA en caso de que se hubiese aplicado dicho bono. Por otra parte, le informo de que en la facturación realizada en roaming, es el operador donde se realiza ese tráfico el que detecta que dicho terminal se ha conectado a sus antenas y ha comenzado a hacer uso de dicho servicio, por lo que transmite al operador del titular de la línea dicha conexión, el tiempo transcurrido en una llamada o la descarga realizada en el caso de datos, así como la facturación que se ha realizado por el uso de dichos servicios. En la línea ##### hemos contrastado los datos enviados por los operadores locales del país visitado y coinciden con las conexiones tarifadas por #####.

Pero nuevamente la parte reclamada no facilita la documentación solicitada respecto a la oferta consistente en una cuota mensual de 48 euros que indica el reclamante no se le ha respetado.

Tras lo cual, y una nueva 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 parte reclamante en lo relativo a la oferta comercial contratada el 14 de diciembre de 2018**, acreditada con el documento contractual (en el que figura la opción de 48 euros marcada con una "x"), al considerar que no fue aplicada correctamente por la empresa reclamada y sin que ésta haya realizado ninguna manifestación al respecto de este extremo en sus alegaciones.

De las facturas que figuran en el expediente de fecha de emisión 1 de febrero, 1 de marzo, 1 de abril y 1 de agosto de 2019, cabe concluir que sólo incluyen una línea móvil, la #####, a la que se cobra el establecimiento de llamada. Por su parte, de los cargos bancarios que figuran en el expediente, emitidos entre enero y abril de 2019, se concluye que ##### facturaba por separado la línea móvil #####. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante el importe de 193,35 euros IVA incluido.

Respecto a la factura de fecha de emisión 1 de enero de 2019, no cabe realizar ningún ajuste puesto que tarifica el periodo comprendido entre el 18 de noviembre y el 17 de diciembre de 2018 y en la misma figuran incluidas las dos líneas móviles objeto del contrato, concluyéndose que tarifica el periodo inmediatamente anterior a la contratación de la oferta comercial de 48 euros al mes IVA incluido. Tampoco cabe realizar ajustes sobre la parte del roaming en TIM marítimo porque no se observa ninguna irregularidad en su facturación cuyo consumo factura a ##### el operador extranjero a través del que se realiza la conexión a su red en la que identifica el número de móvil del reclamante, al quedar registrada en la conexión el número de IMEI que se corresponde con el número de identificación de su terminal y de IMSI que se corresponde con el número de identificación de la tarjeta de la línea del reclamante.

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.

Comunidad de Madrid

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 a 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.