



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04999.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 192

En Madrid, a 16 de enero de 2020, 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 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: es titular de dos líneas móviles y su **reclamación** es porque la facturación de roaming se ha realizado en uso de llamadas de voz y datos, tras un viaje a un país comunitario. Durante el mes de julio de 2018 realiza un viaje a Alemania reflejándose un roaming del 6 de julio al 7 de agosto de 2018, por importe de 102,56 euros. Con fecha 25 de julio de 2018, recibe en cada una de las líneas móviles un SMS advirtiéndole que se había alcanzado el límite consumido en roaming, dejando en ese momento de recibir datos. Llama de inmediato a atención al cliente y le dicen que se encontraba en una población fronteriza entre Suiza y Alemania, pero le certifican que no está utilizando ninguna conexión fuera de la tarifa plana, le restablecen los datos y le dicen que puede seguir utilizándolos en tarifa plana. En fecha 12 de agosto de 2018, la factura de 175,72 euros, contiene un importe de 50,78 euros para cada una de las líneas móviles en concepto de consumo fuera de tarifa plana, Roaming datos.

En la llamada que realiza desde Alemania a la mercantil se le informa de que no había conexión fuera de tarifa plana. Solicita el reintegro de 101,56 euros facturados en concepto de roaming, ya que la compañía no le informó correctamente. La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2019 que una vez comprobados los registros de llamadas se verifica que los consumos de datos en roaming facturados desde las líneas móviles han sido correctos y que las conexiones fueron realizadas desde una red Suiza y en la pantalla del terminal consta desde dónde presta el operador.

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 no comparece a la audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se reproducen todas las manifestaciones realizadas con anterioridad.

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 del reclamante ya que en el detalle de la facturación correspondiente al periodo comprendido entre el 6 de julio al 7 de agosto de 2018, no queda acreditada la realización de ninguna llamada al servicio de atención al cliente por parte del usuario que justifique haber recibido información errónea en relación al tipo de conexión de roaming realizado. Tampoco justifica contacto con la compañía desde otra línea o servicio móvil con tal finalidad.

El sistema de facturación y gestión de Red #####, que informa que las llamadas se han realizado desde una red suiza, no ha sido desvirtuado por el reclamante, comprobándose conexiones desde diversos países (Alemania, Francia, Suiza).

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

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