



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05372.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 17 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: que lleva un año continuamente reclamando el cobro de servicios, como el roaming europeo. Ha reclamado varias veces los últimos importes sin ningún éxito. Factura noviembre 19: 11,4100€ + 21% IVA en servicio de roaming. Las facturas de diciembre 2019, enero y febrero de 2020, sin ningún sentido aparente (ya que no hubo ningún cambio de número de cuenta o similar) no se las pasaron en tiempo y forma, para en marzo pasarme una factura de 151,65€, en la cual se incluyen 16,8700€ + 21% IVA por el mismo servicio. En la factura de abril, le vuelven a cobrar 0,50 € (+IVA) por el mismo concepto. Solicita que le devuelvan el importe facturado incorrectamente. En total se me ha facturado 34,82 € más por un servicio que es gratuito de acuerdo a la legislación vigente.

La parte reclamada alega que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y conexiones que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas, mensajes y conexiones que aparecen reflejadas en ésta son efectuadas desde cada tarjeta SIM, en este caso del número #####. Que el Servicio de Roaming consiste en utilizar el Servicio ##### fuera de España, permitiendo realizar y recibir llamadas con su móvil cuando se encuentre en otros países en los que existan operadores GSM, teniendo en cuenta la tarifa contratada en España. Por esto mismo, confirman que la tarifa que tenía activa el reclamante, en el servicio ##### era el Plan + Líneas Mini XS y, según sus condiciones, las facturas emitidas son correctas. Que la factura emitida el 8 de abril de 2020 por 151,65€, impuestos indirectos incluidos, es correcta ya que se incluyeron cuotas que no habían sido facturadas anteriormente y comprende el periodo del 8 de diciembre de 2019 a 7 de abril de 2020. Se adjuntan facturas. Expuesto lo anterior, y tal y como aparece reflejado en el apartado 4 de las Condiciones Generales del Contrato de #####: "En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, ##### podrá presentar al cobro la factura en los siguientes periodos."

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que en sus tres líneas de teléfono las llamadas son siempre gratuitas y sin establecimiento de llamada. Es decir, desde la línea ##### se pueden realizar llamadas a los números ##### y ##### (todas las líneas bajo el mismo contrato y yo como titular) sin ningún tipo de coste, tal y como se demuestra en la factura remitida por la misma operadora con nº YK19-#####, correspondiente al periodo de facturación del 08/11/2019 al 07/12/2019. Si en esta ocasión no conlleva ningún coste, y como así ha sido en los meses anteriores, no se entiende que en el resto de facturas se cobren. Debido a la mala gestión del servicio de Atención al cliente de la operadora, he tenido que reclamar en varias ocasiones y en cada una de las facturas este tipo de cobros. Debido a que se dio de baja de servicio, no puede acceder al resto de sus facturas (puesto que tampoco se me han enviado ni por correo ordinario ni por mail), lo que le impide comprobar si efectivamente se me abonaron las reclamaciones anteriores.

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, teniendo en cuenta que el Servicio de Roaming consiste en utilizar el Servicio ##### fuera de España, permite realizar y recibir llamadas con su móvil cuando se encuentre en otros países en los que existan operadores GSM, y teniendo en cuenta la tarifa contratada en España, las facturas emitidas por la reclamada son correctas al haberse aplicado la tarifa que tenía activa el reclamante en el servicio #####

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.

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 hubiera 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.



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.

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.