



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07431.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

En Madrid, a 10 de julio 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 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 reclamante tiene suscritos servicios asociados a las líneas fija y móvil. Mientras viajaba, recibió un mensaje avisando de la suspensión del tráfico de datos en roaming por consumo acumulado, con un consumo extra por "pago por uso" de 6.068,066 euros. No tiene constancia de haber recibido mensaje avisando de las tarifas, ni se puede permitir un consumo tan elevado antes de suspender el servicio. Solicita que se rehagan y se rectifiquen la factura, una con las conexiones normales y otra con roaming, para abonar la factura normal sin consumo de roaming. No se avisó del límite del 80% ni se suspendió el servicio cuando se superó el límite de 50 euros por defecto, al no avisarse del sobrecoste o bloquearon ese servicio directamente.

La parte reclamada alega que se presentó **reclamación** por dicho concepto fuera de **plazo**, conforme alegaba, por incumplirse supuestamente el artículo 4 de la orden ITC/1030/2007, de 12 de abril.

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 a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, a pesar de que se ha seguido el protocolo, la información que ha recibido el consumidor-reclamante no ha sido completa para poder controlar su consumo. Además, la operadora no ha aportado el detalle del abono a terceros del servicio prestado.

Ante la alegación de la reclamada, este Colegio entiende que debe entrarse a conocer, dado que el referido artículo 4 establecido en la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, regula el procedimiento para acudir a reclamaciones ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Debe incidirse en que en el expediente obrante ante este Colegio consta, al menos, que la factura es de fecha 4 de junio de 2019, con independencia de cuando se notificase a la reclamante. Siendo la primera **reclamación** a la reclamada en fecha 22 de junio de 2019 y finalmente se insta la vía de arbitraje en fecha 6 de septiembre de 2019. Por lo anterior, corresponde entrar sobre el fondo de la **reclamación**, desestimando la supuesta infracción del artículo 4 de la Orden ITC/1030/2007, del 12 de abril.

Entiende este Colegio Arbitral que de la documentación obrante y las alegaciones de las partes se evidencia una información incompleta del uso del roaming fuera de la Unión Europea, que, de haberlo sabido, el reclamante hubiera podido moderar; en consecuencia, **el reclamante abonará el 70% de la cantidad de 6.068,0566 euros, IVA no incluido**, comprendida en otros conceptos de la factura de fecha 4 de junio de 2019, quedando el resto de conceptos igual. **El pago de dicha factura, que con la modificación acordada asciende a 5.139,6439 euros, impuestos incluidos, podrá ser fraccionado por el reclamante durante un plazo de 6 meses, desde la notificación del presente Laudo.**

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 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.



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.