



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08815.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación Unión de Consumidores de la CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación del Colegio Oficial de 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: Consumo Roaming. El pasado día 22 de Julio la línea de teléfono ##### viajó a Corfú, Grecia. A la llegada al aeropuerto de Corfú y al conectar el teléfono móvil, este recibió un mensaje SMS dándole la bienvenida a Grecia, posteriormente recibe otro mensaje SMS dándole la bienvenida a Albania, y otro SMS diciéndole que ha superado el consumo y que tiene que abonar 60,50 €. Posteriormente, en llamada telefónica le indican que ha superado el consumo de 300 € y que hasta que no se abonen no puede recuperar la línea. Se realizan numerosas llamadas para solicitar que activen la línea por estar esperando una comunicación de trabajo importante.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Se me devuelva el importe de 665 € cobrados por servicios asociados y que la línea ##### nunca ha estado en Albania". En su escrito de fecha 14 de octubre de 2021 refiere: "no estar resuelta la controversia y que continúe la misma y que la línea ##### nunca ha estado en Albania y que se me facture de acuerdo al país donde he estado que es Grecia, Corfu". En su escrito de fecha 2 de mayo de 2022, se ratifica en lo anterior y añade: "nos facturan la conexión a la antena de Albania roaming por importe de 60,50 € los cuales fueron reembolsados en factura posterior en factura rectificativa 02/08/2021, pero vuelta a cobrar más adelante por un importe, además, superior 66,13 € y en un periodo de factura que no corresponde."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Tras revisar la facturación de la línea ##### no hemos observado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes

## Comunidad de Madrid

Establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. En calidad de servicio, se realizó un ajuste por importe de 60,50 € sobre la factura de fecha 26/07/2021 que constaba pendiente de pago. En su escrito de fecha 19 de abril de 2022, se ratifica en lo anterior.

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, quedando acreditado por el reclamante que no ha permanecido en ningún territorio fuera de la zona 1, deben ser esas las tarifas y costes que se deben aplicar a su facturación en cumplimiento del contrato de servicios de telefonía. Por lo que este Colegio Arbitral **ESTIMA TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante, por tanto, procede reintegrarle las cantidades cobradas indebidamente, que ascienden a 66,13 €. Asimismo, no se debe solicitar ningún importe más sobre este tema y se debe excluir al reclamante de cualquier fichero o registro de solvencia patrimonial.

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.

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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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