



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09252.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 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 ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C. M., 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: Se reclama un importe de Roaming cuyo uso se dio a una información errónea que realizó la propia empresa de telefonía a través de uno de sus empleados hacia el cliente.

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 manifiesta que solicita anulación de los importes de Roaming así como la penalización por cambiar de compañía ya que esta última se debió a un incumplimiento de contrato por la compañía telefónica al cortar ambas líneas y dejando al cliente durante dos días sin datos y llamadas ilimitadas, sin dar solución, sin fecha de devolución de los mismos, etc., fecha 12 de noviembre de 2021, y 20 de noviembre de 2021 añade las numerosas llamadas que le realiza la compañía y cobros indebidos.

En su escrito de fecha 21 de febrero de 2022 refiere: "Se puede observar que la empresa de telefonía asegura haber cortado la línea al cliente el día 22 de agosto por un consumo excesivo, a pesar de que en las facturas presentadas en la Junta Arbitral se ve claramente que el último consumo realizado por el cliente es el día 18 de agosto, no habiendo podido hacer más uso de su teléfono móvil, ya que la empresa había cortado el servicio".

En su escrito de fecha 27 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade que solicita a la Junta Arbitral, si tiene algún tipo de amparo por haber sufrido incumplimiento de contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y manifiesta: "Tras un estudio de la **reclamación**, en relación con el consumo Roaming, les comunicamos que, comprobado en los sistemas la información sobre el tráfico cursado por las líneas ##### y ##### en el período objeto de la **reclamación**, hemos constatado que los

Comunidad de Madrid

Los eventos facturados fueron realizados y han sido correctamente facturados, tal y como puede verificar en las facturas ##### y ##### de fecha 27/08/2021, que aportamos a este escrito y que fueron remitidas al titular de las líneas.

Con relación a todo lo anterior, queremos informar a este organismo que los sistemas de ##### son objeto de auditoría por distintas entidades. En este sentido, esta mercantil es poseedora desde 1999 del Certificado de Calidad emitido por la empresa independiente #####, que viene a certificar la calidad en sus procesos de operaciones con los clientes.

Confirmamos que, según consta en las condiciones generales del contrato en su punto 31, "Las llamadas realizadas por el Cliente fuera de la Tarifa Plana o bonos se facturarán de acuerdo con las tarifas ##### Nº1 disponibles en #####". Igualmente, en las condiciones de la tarifa, se indica:

Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por el #####, ya que el roaming desde Suiza está excluido de las condiciones del Roaming dentro del Espacio Económico Europeo, tal y como fue informado el cliente por SMS. Les indicamos que, con fecha 22/08/2021, ##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### y ##### por consumo adicional elevado fuera de su tarifa contratada, siendo reactivadas nuevamente el 23/08/2021.

De esta forma, les detallamos a continuación los compromisos de permanencia adquiridos por #####: Con posterioridad a la contratación inicial con fecha 09/02/2021, aceptó descuento del 50% sobre ##### TV Cine y Series durante 12 meses, en la línea ##### llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato. Les adjuntamos copia del comprobante de venta para su conocimiento.

En este sentido, les comunicamos que, con fecha 25/08/2021, fue cursada la baja de las líneas ##### y ##### y el 30/08/2021 la baja de la línea ##### tras la petición de portabilidad a otra compañía, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia indicado anteriormente, por lo que el cargo en concepto por penalización emitido para la línea ##### en la factura 27/09/2021, es correcto.

Les comunicamos que, tras desestimar la **reclamación**, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 128,87 € con impuestos de la factura 27/08/2021, que adjuntamos para su comprobación.

En su escrito de fecha 5 de mayo de 2022, se ratifica en lo anterior y la deuda exigida actualmente es de 418,65 €.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada al expediente y sobre todo con la grabación aportada por el reclamante, se puede constatar que el operador informa al reclamante que siempre que el consumo de llamadas a través del servicio de datos está incluido en la tarifa, siempre que no supere los 22 gigas. Por lo que este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante al estar incluido en la tarifa el servicio de roaming de datos. Asimismo, en cuanto a la deuda cierta vencida y exigible solicitada por la reclamada de importe 418,65 €, se ESTIMA PARCIALMENTE en cuanto hay que descontar de la factura aportada el servicio de Roaming de datos que está incluido en tarifa, la devolución del equipo acreditado con nº de referencia JZ##### y la penalización por baja del ADSL, restado del importe reclamado dichos conceptos y teniendo que abonar el reclamante a la mercantil el importe 72,58 €.



Comunidad de Madrid

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.