



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09516.3 / 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 AS. 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 cobran llamadas internacionales que no se han realizado, se reclama y no se estima la anulación. El reclamante refiere no haber realizado llamadas ni a Túnez ni conocer a nadie allí. También se han facturado otros consumos que no se han realizado. Se tiene una tarifa plana de 55 €.

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 anulen todos los pagos que no han realizado ya que solo reconocemos usar la tarifa plana". En escrito de 21 de Octubre de 2021 ratifica lo anterior y sigue reclamando a la operadora por las llamadas internacionales tarifadas a destinos como Túnez, Marruecos y Burkina Faso por valor de 200,507 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Sobre este tema les informo de que el Roaming es un servicio que permite al usuario efectuar llamadas y enviar mensajes cuando se encuentra fuera de España. La legislación aplicable es la Ley 32/2003, que es la Ley General de Telecomunicaciones, y las características y precios del servicio se encuentran recogidos en el Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Si un cliente tiene en el extranjero el servicio Roaming conectado, cuando se realizan llamadas o mensajes en itinerancia, gracias a los acuerdos internacionales, los clientes de ##### pueden utilizar su teléfono móvil en la red de los distintos operadores que operan en el país que se encuentre, indicando en todo momento al cliente con qué operador está conectado y, por lo tanto,

Comunidad de Madrid

Ese servicio tiene un coste añadido que hace que la tarificación sea superior a la que se encontraría en España. En caso de recibir llamadas, el cliente paga el tramo internacional, y para la persona que le llama, paga como una llamada dentro de España. Cuando un cliente recibe llamadas en itinerancia, tiene la opción de rechazar la llamada. Si el cliente no hubiese conectado el servicio Roaming, no puede recibir ni emitir llamadas fuera de España.

Cuando el cliente se encuentra en el extranjero y enciende su terminal, este recibe un SMS con las instrucciones para realizar las llamadas en el extranjero, según sea la modalidad de contrato o prepago, y con la información del coste de llamada internacional.

Por otro lado, se ha revisado la factura reclamada y no se ha detectado ninguna anomalía. Las llamadas se han realizado correctamente y se ha establecido comunicación.

Respecto a los importes facturados en concepto de Pagos Online y Servicios emoción, les comunico que hemos analizado detalladamente el caso y no se ha encontrado incidencia alguna que afecte a los procesos de tarificación.

No obstante, como consecuencia de la **reclamación** presentada sobre este mismo asunto ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, en la factura FMDVMIE#### emitida el 13/09/2021 se han reintegrado 13,68 € (más impuestos). Adjuntamos copia de la citada factura.

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 las pretensiones del reclamante, ya que según las facturas aportadas, las llamadas están realizadas.

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.

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.



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.