

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11715.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se contrata con ##### un pago mensual para comunicarse #####mente a través del móvil ##### con Grecia, situada en la zona 1 de Europa, pero ##### carga repetidamente dichas llamadas como si estuvieran fuera de contrato. ##### refiere no haber activado dicho contrato, pero nolo corrigen.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: "que me devuelvan el dinero indebidamente facturado desde el mes de junio y se active el sistema contratado de llamadas a Grecia. Que en el caso de que el problema continte se resuelva mi contrato con #####".En su escrito 5 de mayo de 2022 refiere: "Les comunico que la respuesta de ##### a mi demanda, es totalmente insatisfactoria dado que: (a) Yo solicité a ##### la portabilidad de fijo y móviles y ellos deberían haber dicho a ##### (mi anterior operador) que la portabilidad incluiría el fijo con el mismo numero, como solicité en el contrato que hice con ellos (#####) #####mente, grabación que ##### tienen que tener, ya que se me advirtió que se me grabaría la solicitud de contrato por un año al hacerla; (b) Dentro de la semana siguiente a la realización del contrato yo solicité un bono de llamadas a Grecia. Esta solicitud fue reconocida por los operadores de ##### en mis llamadas a ellos desde el mes de julio a diciembre, cuando percibi que ##### me estaba cargando individual y separadamente todas las llamadas que nacia a través del telefono ##### a Grecia. Ellos primero me explicaron que el fallo se había debido a que el operador que recibí la solicitud no activé el bono solicitado y me dijeron que se me activaría y se me reembolsarían las cantidades pagadas, pero no se hizo. Posteriormente, se me dijo que las tarifas de los bonos habían cambiado, y que por ello, ellos los operadores, no podían activar el bono solicitado, Por ello, me dirigí a la tienda de ##### en la ##### Murillo 147 y se me dijo que ellos eran subcontratados, por haber vendido ##### todas sus tiendas de atención al cliente, y que por ello no se podían hacer cargo de reclamaciones por hechos anteriores. Consecuentemente, les hice a Uds., Instituto Regional de Arbitraje de

Comunidad de Madrid

Consumo de la Comunidad de Madrid, la reclamacion que ahora me ocupa y compré un nuevo bono de llamadas a Grecia en la oficina de ##### en el ##### de Castellana ####, asegurandome de que el nuevo bono se activara. En ambos casos subyace una muy desigual preparacion de los operadores "on line" de ##### para llevar a cabo sus funciones, pues en el problema (a) no se realizó la portabilidad del teléfono fijo, siendo que yo la pedi con el inciso de conservar el numero previo, y en el caso (b) no se activo el bono de llamadas a Grecia, bono que solicite mediante llamada exclusivamente hecha con ese proposito. #####, como consecuencia de la demanda que les presente a Uds., renuncié al pago de los mas de 500 € que me pedia por el error cometido por ##### al no realizar la portabilidad del fijo, por comprobar que yo habia cumplido con todos los términos de rescisión de mi contrato con ellos. Lo que les honra, pues el error fue del operador de ##### que hizo la portabilidad incorrectamente, Sin embargo, la facturación indebida por llamadas a Grecia, fruto del error del operador de ####, que no activo el bono de llamadas a ese pais que yo le solicité, lo sigo reclamando. El que ##### aduzca que tiene un sistema automatico de deteccidén de llamadas #####s no corrige el error inicial cometido por su operador, pues en ningtin caso el sistema automatico de registro de llamadas puede saber que el bono que yo solicité no habia sido activado. Les incluyo las facturas descargadas de la aplicacion de #####. La cantidad pagada por mi que reclamo asciende a 189.96 €. Les remito igualmente un pantallazo de la aplicación de ##### con los elementos que contrate, siendo que el contrato se hizo #####mente y ellos no me proporcionan la grabacion" La_ parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamacion

manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. #####, en referencia a una numeracion fija ##### que su anterior compania le sigue facturando y a consumos internacionales por llamadas a un pais Europeo incluido en su tarifa plana, comunicamos lo siguiente:Respecto a la numeracion fija, adjuntamos al escrito el contrato, oferta y aceptacion de la misma, fecha 11 de junio de 2021. En el contrato y ofertas se describe que lo que se pide es la portabilidad inversa de las numeraciones de movil ##### / #####, pero el fijo que aparece en la oferta aceptada es el que figura activo #####, no figura que haya que portar ningun fijo, porque no se solicitó por parte de D. #####Puesto que no se solicita la portabilidad de una numeracion fija, y ##### ONO no puede dar de baja en ##### los productos de un cliente, si no es por portabilidad inversa, corresponde al cliente dar de baja los servicios que ya no quiere o no vaya a portar con su anterior comparfia, por lo que no procede abono. La linea fija que hemos activado en ##### ONO ##### tiene consumos. Respeto a las llamadas roaming en los móviles ##### / ##### que se reclama que no entran en tarifa plana, deseamos informarle que, el proceso de facturaci6n es un sistema automatico que detecta los consumos qué se han realizado dentro de cada periodo de facturacion. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantia que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados. Adjuntamos al escrito las facturas emitidas entre junio y diciembre de 2021 para su comprobaci6n. En este sentido, deseamos informarle tal y como recoge el Ministerio de Asuntos Economicos y Estas limitaciones estan recogidas en las condiciones contractuales del servicio en el siguiente punto: 5.5. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Movil. Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, ##### le proveera el Servicio Movil a través de roaming, salvo que indique lo contrario marcando la casilla correspondiente en la caratula. Esta garantia de uso razonable se basa en un limite de uso de los servicios en itinerancia, una vez alcanzando el cual los operadores podran cobrar un sobrecargo adicional, que también esta regulado. El trafico razonable y no abusivo en roaming desde un pais de la Unidn Europea, Albania, Islandia, Liechtenstein, Turquía, Noruega y Suiza con destino cualquiera de esos paises, se computara en el trafico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerara uso abusivo en roaming:

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming;c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del

Cliente;d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y/o estancia por parte del Cliente/lineas en los países mencionados sea mayor que el consumo y/o estancia realizados en España. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a ##### en casos de fraude y/o uso ilícito de Servicio o contrario a las normas de uso razonable. Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente. Para más información en www.####.es/roaming. Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 5.4, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente. Por lo tanto ####, amparada en la legislación europea, notifica a sus usuarios por SMS cuando una línea entra dentro de los parámetros de uso abusivo de los servicios. Si esta situación no se modifica, se comienza la tarificación de consumo en Roaming según la tarifa establecida. Esta tarificación se correcta y procedente, no correspondiendo rectificación de la misma tarjeta SIM asociada a cada Servicio ####. Así mismo, el cliente recibe mensajes de manera periódica sobre los consumos realizados.

En su escrito 13 de septiembre de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. ####, le comunicamos que con respecto a la solicitud de portabilidad, tal y como se puede verificar en la aceptación de la misma a través pin electrónico, la cual adjuntamos, solo se ha acordado la portabilidad de las dos líneas mviles. Este es el motivo por el que se ha activado un fijo nuevo, ya que no nos consta solicitud de portabilidad para la línea fija. Esto mismo se le ha notificado cuando ha contactado con el centro de atención al cliente el 20 de septiembre de 2021. Por otro lado, tampoco consta que solicitara un bono de llamadas internacionales para las llamadas a Grecia, en los días siguientes a su alta en la compañía. Cuando el Sr. #### ha reclamado este punto se le ha notificado que no nos consta esa petición, además la activación de este tipo de bono conlleva un SMS de confirmación al cliente, que tampoco consta en los sistemas. Por lo que no corresponde devolución de los importes. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante refiere que el bono se contrató por teléfono y no se activo y la mercantil no aporta la grabación solicitada por el reclamante para poder constatar la solicitud de dicho bono, máxime cuando las llamadas realizadas a Grecia no es algo puntual, sino que se repite en el tiempo regularmente y el reclamante es usuario de este tipo de bono. El reclamante refiere, que desde la primera factura emitida, comprueba que no se le ha aplicado el bono contratado y reclama a la mercantil, en numerosas ocasiones, por no haberlo activado, dándole como respuesta que ha sido un error y que se va a subsanar. Tras lo cual y previa deliberación y ante la falta de documentación de la contratación a través del teléfono y no habiéndole solucionado el problema y ante la insistencia del reclamante para su contratación, se fue a realizarlo a una tienda física, asegurándose de su activación .

Por ello, este el Colegio Arbitral se pronunciará emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE, las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 189,96 € de las facturas en las que no se aplicó el bono solicitado. Dicho pago se realizará en el número de cuenta del reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento de este Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificaci6n del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitrajePrevia audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarlaEn caso de incumplimiento de] Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefalados al principio.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarlaEn caso de incumplimiento de] Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefalados al principio.