



Comunidad de Madrid

únicamente el coste de establecimiento, que según nos dijo la persona de atención al cliente, era de algo más de 1€, sin recordar exactamente, si bien nos rificamos en nuestra inicial petición, y todo ello, sin tarificación por minuto extra.

Y en relación a las tres facturas que se reclaman, nada tiene que ver con esta reclamación, ni siquiera de forma reconvenida, porque aunque las partes son las mismas, los motivos alegados para la aplicación indebida de la factura, no se corresponden con ninguno de los motivos para reclamar dichas facturas, que ahora alega la contraparte se deben. Y todo por cuanto ni siquiera ha probado

indiciariamente los conceptos y otros pormenores para poder encuadrar su reclamación dentro de este expediente de arbitraje, por lo que es improcedente acudir a esta vía, además porque esta parte rechaza y se opone expresamente incorporar dicha reclamación, debiendo utilizar otros cauces para reclamar aquello que discute y propone como crédito a su favor.

En su escrito de fecha 30 de mayo de 2023 refiere: "Añadir a las alegaciones ya presentadas, para que, si se desestima la petición principal, de forma subsidiaria, estaría de acuerdo en que se retenga una cantidad máxima de 20 euros, en concepto de tarifa plana, al ser este el coste que informaron tendría el contratar los servicios al viajar a un país donde no exista Roaming, y ello a pesar de no haber disfrutado de esos servicios, no obstante, como forma de intentar encontrar un punto de encuentro o una forma amistosa de terminar este arbitraje.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a su reclamación manifestando: "Al contratar una nueva línea de contrato, el cliente que desee activar el servicio de Roaming debe solicitarlo a través de nuestro Centro de Relación con el cliente, excepto para las líneas de prepago que por defecto viene activado. 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 [REDACTED] 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, ese servicio tiene un coste añadido que hace que la tarificación sea superior que si se encontrara 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, éste 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.

Las tarifas y los precios de las llamadas en itinerancia (roaming) son revisadas periódicamente por motivo de los acuerdos internacionales de roaming, razón por la cual se dan a conocer dichas tarifas mediante la página web de [REDACTED] o mediante una llamada al centro de relación al cliente las 24 horas del día y los 365 días del año.

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.

Anexamos facturas y detalle de llamadas realizadas.

Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 189.85€, correspondiente a las facturas que detallamos, cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción.

07/12/2023	[REDACTED]	6,80 €
07/11/2023	[REDACTED]	102,23 €
07/10/2023	[REDACTED]	80,82 €

La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED] - [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros”.

En su escrito de 27 de junio de 2024 y ante las alegaciones enviadas por el reclamante refiere: Al respecto de las demás consideraciones que el nuevo escrito contiene, en el que el reclamante reitera su discrepancia, les informamos de que tras revisar los argumentos aportados, nos ratificamos en nuestro escrito de contestación de 20 de diciembre de 2023 en el que se cumplió con la respuesta requerida a todas y cada una de las objeciones manifestadas por el cliente y que se constituyen en objeto de la presente reclamación. Por otra parte consideramos que el reclamante dispuso de toda la información relativa a las tarifas y servicios contratados, que se encuentran publicados en nuestra web [REDACTED]/tarifas. Así mismo, confirmamos que no se solicitó ningún cambio o aplicación de condiciones especiales o tarifas planas relacionadas con el servicio de roaming. Es importante destacar que, hasta la fecha actual, el reclamante aún mantiene una deuda con nuestra sociedad por un importe de 189.85€. Esta cantidad corresponde a las facturas detalladas, y expresamente presentamos una reconvencción en relación a la misma 07/12/2023 [REDACTED] 6,80 € 07/11/2023 [REDACTED] 102,23 € 07/10/2023 [REDACTED] 80,82 € La cantidad mencionada corresponde a la deuda total existente en relación a las líneas [REDACTED] Esto no excluye el importe definitivo que pueda surgir debido a pagos posteriores realizados por el reclamante o a débitos generados después de esta fecha. Si esta situación contable persiste en el momento de emitir el laudo, se deberá considerar en su redacción para una ejecución más eficiente de la resolución arbitra”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el reclamante realiza llamadas fuera de España y con un coste asociado al mismo, máximo cuando, es reconocido por el mismo la realización de dos llamadas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante entendiéndose que el importe facturado es acorde al uso realizado.

Así mismo, SE ESTIMA TOTALMENTE las reconvencción solicitada por la mercantil y el reclamante debe abonar la cuantía de importe 189, 85 € de las siguientes facturas: 07/12/2023 [REDACTED] 6,80 €; 07/11/2023 [REDACTED] 102,23 €; 07/10/2023 [REDACTED] 80,82 €.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 31 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]