



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16572.7/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 29 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 2 de enero de 2023 consultó a [REDACTED] en relación a las tarifas a aplicar desde Andorra. Se explica que la tarifa mundo, por 12,40 € al día, permitía realizar y recibir llamadas ilimitadas durante 24h. Ellos comunican que no las quieren.

El día 22 de enero de 2023, emiten factura por parte de [REDACTED] que recogía un cargo adicional de 37,20 € +IVA por 4 llamadas realizadas por el servicio de calidad [REDACTED] cuando se encontraban de viaje en Andorra. En cada una de esas llamadas desde el servicio de calidad, se les indica que se encontraban de viaje en Andorra.

El día 14 de junio de 2023, realizan la correspondiente reclamación ante la OMIC.

El día 23 de noviembre de 2023, la respuesta de la operadora, es que le aplican la tarifa que anteriormente solicitaron desactivar, alegando que las llamadas recibidas desde Andorra, son realizadas por el número [REDACTED], circunstancia inviable porque ese número es el que recibió las llamadas y no el que las realizó.

Solicita que se revise facilite y revise la grabación de la llamada que hace el cliente, comprobándose que no querían que se aplicara la tarifa llamadas ilimitadas por 12,20 €/día y que se compruebe que el número [REDACTED] es un número de la compañía. Pide devolución de 37,20€+IVA indebidamente cobrados.

La empresa mediante escrito de fecha 29 de diciembre de 2023, señalan que tanto en las facturas emitidas mensualmente como en la [REDACTED] se detallan las condiciones de las tarifas que el cliente tiene contratadas y los países incluidos en el roaming. La factura emitida el día 22 de enero de 2023, es correcta y tiene consumo de llamadas recibidas en roaming desde Andorra con el servicio [REDACTED].

La solicitante no está de acuerdo con estas alegaciones y retira su solicitud inicial.

En fecha 6 de junio de 2024, la empresa envía escrito, informando que realizadas las comprobaciones oportunas, realizan un abono, por importe de 45,01€ correspondiente a la factura de fecha de emisión 22 de enero de 2023, indicando que dicho importe se abonará mediante transferencia bancaria en la cuenta donde tiene domiciliados los recibos.



Comunidad de Madrid

La consumidora por escrito de fecha 11 de julio de 2024, que remite vía correo electrónico a la Junta Arbitral, comunica que la empresa reclamada, ha pagado la cantidad reclamada y puede ponerse fin al expediente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes, por el que la empresa ofrece realizar una transferencia por importe total de 45,01€, correspondiente al importe cobrado en la factura emitida en fecha 22 de enero de 2023, por el concepto Roaming Tarifa Mundo, y la solicitante confirma haber recibido íntegramente el importe reclamado.

Se pone fin al presente procedimiento arbitral.

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 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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.