



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16742.7/2023

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:

Tenía contratada una tarifa de 30 euros desde el año 2021 y en julio de 2023, [REDACTED] de forma unilateral, modifica la misma al precio ade 34,59 euros. Con fecha 23 de octubre de 2023, la empresa vía sms notifica la finalización de su tarifa actual que es de 34,59 euros y el 23 de octubre de 2023, pide la portabilidad al operador [REDACTED], pero el día 27 de ese mes, acepta la oferta que le hace [REDACTED] de una tarifa de 34,95 euros para siempre y queda aplicada con fecha 30 de octubre.

Solicita que le facturen desde el 23 al 29 de octubre, conforme a lo estipulado en el contrato, en ningún caso desde el 8 de octubre, que es como le están emitiendo la factura. La cuantía reclamada son 12 euros.

El reclamante es requerido por escrito en fecha 22 de diciembre de 2023 para que aporte información necesaria, y en concreto *" copia completa y detallada de las facturas objeto de la reclamación, incluyendo el consumo realizado "*.

No consta incorporada al expediente la factura reclamada que comprendería el periodo comprendido entre el 8 y el 29 de octubre de 2023.

En fecha 14 de diciembre de 2023, indica asimismo *"que desde el pasado 29 de octubre de 2023 disfruto de la tarifa [REDACTED] que incluye roaming en europa, UK Y EE.UU. La misma incluye llamadas ilimitadas, sms ilimitados, datos ilimitados, linea fija y fibra de 600mb, incluyendo el roaming arriba mencionado. cuando viajo a noruega y a EEUU en el mes de noviembre, [REDACTED] me remite el siguiente sms: "vf indo: Recuerda que por ser Cliente [REDACTED] tu Tarifa Ilimitada Basica incluye el Roaming en ESTADOS UNIDOS y es considerado Zona 1. Disfruta de minutos y sms ilimitados y 25 GB de datos en roaming, después 2,18 EUR/GB adicional. Consumos realizados en roaming sujetos a política de uso razonable."*

"Su consumo de roaming asciende a 4,4gb, y [REDACTED] me incluye en la ultima factura una tarificacion de una tarifa especial de roaming de 12,40€ + iva aparte", cantidad que solicita.



Comunidad de Madrid

Solicita que se aplique la tarifa contratada de [REDACTED] ilimitada básica que incluye roaming en Europa, UK Y EE.UU. La misma incluye llamadas ilimitadas, sms ilimitados, datos ilimitados, línea fija y fibra de 600mb, incluyendo el roaming arriba mencionado, no tarifando el roaming de forma adicional.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 7 de junio de 2024, presenta alegaciones en relación a los dos motivos de reclamación y expone en relación a la factura de 8 de noviembre de 2023, que es correcta, ya que el periodo de fidelización era desde el 1 de junio de 2023 a 7 de octubre de 2023, por importe de 28,00 euros. La cuotas actuales del combinado [REDACTED] (fibra 600 MB) ([REDACTED]), asciende a 35,88 euros. Les consta que la entidad bancaria devolvió la factura de 8 de noviembre de 2023 y procede la aplicación del cargo de devolución de recibo facturado el 23 de diciembre de 2023.

En relación a la solicitud de devolución del importe facturado para la línea [REDACTED] por la tarifa de [REDACTED] de datos de Canadá [REDACTED] de 26 de noviembre de 2023, informan que ésta no procede, siendo la tarifa que se activa por defecto la del país referido. El coste por uso es de 15 euros y el cliente la lleva para roaming zona 2.

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, en relación a la solicitud formulada relativa que le facturen conforme al contrato estipulado para el periodo comprendido entre el 8 y el 23 de octubre de 2023, con el descuento que tenía concedido antes del cambio de tarifa, **NO SE ENTRA A CONOCER**, al carecer de la factura objeto de controversia que, a pesar de haber sido requerida a la reclamante, no se adjunta. No se pueden valorar ni las tarifas ni los descuentos aplicados durante el mes de octubre de 2023.

En este apartado se informa que queda libre y expedita la vía judicial, si fuera de interés para la interesada.

Respecto de la solicitud relativa a *la aplicación de tarifa roaming "Vodafone ilimitada básica en Europa, UK y EEUU "a la conexión internet y datos, del día 26 de noviembre de 2023, **SE ESTIMA PARCIALMENTE la misma***, debiendo la empresa minorar del importe total de la factura emitida el 08/12/2023, el 50% del importe de este concepto- es decir **la cantidad total de 7,50 € -**.

El proceso de facturación por parte de la empresa es automático y detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo, desde la tarjeta SIM del cliente. El hecho de que el uso de datos aparezca en Canadá, se puede producir por la cercanía a la frontera de ese país, a través de la conexión a al red automática del operador de otra zona- que no sea la 2-. No obstante la usuaria niega haber activado la "tarifa viaje Mundo" y la empresa no ha desvirtuado por ningún otro medio, esta afirmación, por lo que se considera que se debe asumir proporcionalmente entre ambos, el error en la información y / o gestión por parte de la usuaria, de los datos de su tarifa.



Comunidad de Madrid

Si la factura estuviese abonada, los 7,50 euros, deberán serle reintegrados, 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.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 la firma en el lateral.