



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00342.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

tiene que viajar todos los años a Emiratos Árabes y en su estancia de este año ha recibido una factura de [REDACTED] que dobla el importe habitual. No ha utilizado el teléfono durante su estancia, consciente de los problemas de facturación que pueden plantearse. Puesto en contacto con la empresa le dicen que puede deberse a que tenía activado el buzón de voz y tuvieron que desactivarlo desde España ya que a él no le dejaba el sistema. Era la primera vez que viajaba con esta Compañía y no le pasó con otras. Solicita que se le reintegre el exceso de facturación, puesto que no se le indicó que debía desactivar el buzón de voz. Aporta copia con contenidos de chat intercambiados.

La empresa mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2018 informa que no se ha detectado ninguna anomalía en la facturación y que en el detalle de la factura de 8/12/17, se comprueba que las llamadas realizadas al número " 651..." se han efectuado al buzón de voz activado en la línea del cliente.

El titular se encuentra al corriente de pagos.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 16 de abril de 2018 y se reitera en su reclamación, aclarando que las llamadas con las que no está de acuerdo son las reflejadas en la factura de 9 de diciembre de 2017 para el número móvil " 620..." love esencial, 25,61 euros y servicios asociados a tarifa (Z3) 10 euros. Antes de salir apagaron el wifi y siempre utilizaron el de un familiar para cualquier comunicación.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Se enteran de consumo de roaming por importe de 80,02 euros a través de un SMS y a partir de ese momento se pone en contacto con la empresa mediante Chat los días 5,9 y 12 de diciembre.

Nunca ha dado consentimiento a la empresa para sobrepasar el límite de consumo estipulado por Ley.

Solicita que se anulen los cobros indebidos, en total 35,61 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de abril de 2018 reiterando sus anteriores alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **ESTIMAR** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total solicitada de 35,61 euros** correspondiente a la suma del importe de consumo de la línea 626016337 y el importe de "servicio asociado a tarifa, correo/navegación" reflejado en la factura emitida el 9 de diciembre de 2017.

Manifiesta la empresa en sus alegaciones que esas llamadas constan facturadas por haberse efectuado desde el buzón de voz activado en esa línea y el reclamante indica que apagó los datos wifi, antes de su salida, siguió las indicaciones de las tiendas Orange.No ha desvirtuado la empresa dicha manifestación.

Se comprueba de la documentación aportada- intercambio de chats entre ambas partes- que el reclamante desconocía la activación del buzón de voz y en consecuencia del roaming, no deseado, pidiendo de forma inmediata su desconexión ya que le indican desde la empresa que hay un problema de conexión debiendo hacerlo desde España.

Se considera que la información recibida por el cliente no ha sido completa y en consecuencia procede el reintegro de la cantidad anteriormente citada (35,61 euros).

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.



Comunidad de Madrid

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

Previa 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

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo 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.