



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00422.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de junio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio de datos que desactivó, y con el roaming en Jordania porque cuando le ofrecieron el servicio de contestador gratuito no le informaron que tenía un coste fuera del territorio nacional, además tenía desactivado el servicio de llamadas a números 800, 905 e internacionales.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el consumo se ha realizado y se ha tarificado de acuerdo con las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. No obstante, por deferencia comercial se han abonado 12,10 euros (impuestos incluidos) en relación con la tarificación del servicio roaming, mediante descuento en la factura de 23 de noviembre de 2017.

La reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que las llamadas de la factura no son reales pues la produjo el servicio de contestador, y nunca descolgó el teléfono a las llamadas recibidas mientras estuvo en Jordania, en ningún momento consta que el servicio del contestador tenga ningún coste. Solicita el abono de 47 euros.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta acreditada la desactivación de los servicios reclamados, que la empresa reclamada ha prestado el servicio de contestador



Comunidad de Madrid

contratado, y no consta que la parte reclamante hubiera solicitado información antes de realizar su viaje a un país no incluido en la Unión Europea, sobre el funcionamiento y facturación de sus servicios y se le hubiera facilitado una información errónea.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.

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