



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00586.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 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 de roaming en Zurich porque previamente al viaje en una tienda de la empresa le informaron que no había ningún problema. Solicita que no se le cobren 57,42 euros por la negligencia en la información.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el roaming de datos en la zona 2 se ha facturado según las tarifas de roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La baja por portabilidad se cursó el 17 de enero de 2018 la línea móvil y el 15 de febrero de 2018 la línea fija. El reclamante adeuda 36,15 euros de la línea fija, y 57,42 euors de la línea móvil, deudas sobre las que formula reconvencción. Ajunta copia de las facturas.

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 aporta escrito alegando que días antes de viajar a Zúrich solicita información en una oficina [REDACTED] y la empleada le dice que el roaming es gratuito al tratarse de una país de la UE y que se activará automáticamente allí. A las 2 horas de llegar al país le llega un mensaje indicando que ya había gastado 36 euros en roaming, apaga el teléfono y al llegar al hotel llama y la persona que le atiende le dice que el roaming en Suiza tiene un coste y que la llamada también se la cobrarían. Para no generar más gastos sólo utiliza el wifi del hotel. A la vuelta del viaje acude a la tienda y la misma señorita le dice que el servicio de roaming es gratuito en la UE, y entonces otro empleado le comunica que el roaming no es gratuito en Suiza. Solicita que no le reclamen 57,42 euors ya que los empleados le informaron mal, y que se revise la cantidad de 36,15 euros del último mes porque sólo tuvo servicio 10 días. El 17 de enero solicitó la baja del móvil, y al día siguiente le dieron la baja de todos los servicios contratados salvo la línea del fijo, que no utiliza hasta el 8 de febrero de 2018, cuando contrata los servicios de otra empresa. La última factura ya está abonada, y el importe sería por los diez días 8,05 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y reconvencción.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que Suiza no es un país miembro de la Unión Europea por lo que el servicio de roaming no es gratuito, habiéndose tarifado correctamente de acuerdo con la tarifa de la zona 2, disponible para su consulta en la página web de la empresa reclamada.

El importe de la factura de 9 de febrero de 2018 de la línea fija se rectifica a la cantidad de 21,09 €, al considerar que no está acreditada la fecha de baja de la línea, habiéndose prorrateado la cuota hasta el 24 de enero de 2018, último día en el que se generó consumo.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenición formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante 21,09€ de la factura de 9 de febrero de la línea fija, y 57,42€ del servicio de telefonía móvil de la factura de 10 de enero de 2017.

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 20 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.