



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00751.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de mayo 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 datos y llamadas en roaming, porque antes de viajar contactó con el servicio de atención al cliente para establecer un control del consumo que no pasara de la tarifa contratada (61,98 € + iva). Solicita que en los meses de septiembre y octubre se facture la cuota contratada. Adjunta escritos de reclamación a la empresa reclamada indicando asimismo que le han facturado indebidamente el periodo entre que le cortaron el servicio y se portaron las líneas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que el consumo reclamado comprende comunicaciones gestionadas por operadores no terrestres, es decir, operadores marítimos y aéreos, en cualquier país o zona geográfica, comunicaciones éstas con un sobre coste mayor que las primeras. En la facturación realizada en roaming, es el operador donde se realiza ese tráfico, el que detecta que dicho terminal se ha conectado a sus antenas y ha comenzado a hacer uso de dicho servicio, por lo que transmite al operador del titular de la línea dicha conexión, así como la facturación que se ha realizado por el uso de dichos servicios.

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 escritos de alegaciones reiterando su disconformidad con la facturación de datos y llamadas roaming al haber realizado una llamada al servicio de atención al cliente el mes anterior, donde se le informó que no se le facturaría por dicho concepto al viajar por Europa, y adicionalmente solicitó la activación de un control sobre el consumo, con el objetivo de no incurrir en un gasto adicional al incluido en su contrato, y la persona que le atendió le comentó que el control quedaba establecido. Asimismo manifiesta su disconformidad con los importes facturados por cuota del servicio desde el 10 de octubre, fecha en la que la empresa dio de baja el servicio, reclamando 32,10 euros por dicho concepto (adjunta copia de las facturas).

La parte reclamada aporta escrito manifestando que la línea fija se portó a otro operador el 23 de octubre de 2017 y la línea móvil el 17 de octubre de 2017. El reclamante adeuda 432,12 euros de la factura de 4 de septiembre de 2017, y 180,81 euros de la factura de 4 de octubre de 2017. Adjunta copia de la facturación.

Tras lo cual 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, el Órgano Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que no consta acreditado el contenido de la comunicación con el servicio de atención al cliente sobre las características del viaje y el control de consumo, que las facturas reclamadas incluyen,

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

consumo en roaming de datos, y también llamadas, que son realizadas voluntariamente, habiendo hecho uso en ambos casos de la línea móvil a través de un operador de red marítimo/aéreo, recibiendo en el terminal la información del operador con el que está conectado, y constando en las facturas dos mensajes del servicio de control de consumo, desconociendo su contenido. En cuanto a la facturación de la cuota del servicio Fusión, se considera asimismo correcta, al haberse facturado hasta la fecha de portabilidad de los servicios, no constando acreditado que se hubiera dejado de prestar el servicio por causa imputable a la empresa reclamada antes de la fecha de la portabilidad.

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.

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.

Previo 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.

Madrid, 11 de mayo de 2018
EL ARBITRO UNICO