



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 04995.3/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

**Teléfono Asociado:** [REDACTED]

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: el 2 de julio de 2017 realizó una llamada al teléfono [REDACTED] de Atención al Cliente, para preguntar si Georgia forma parte de los países de la Zona 1 de Roaming. Una mujer, llamada [REDACTED] le indica que sí pertenece a la Zona 1, por ello, cuando llegó a Georgia el 21 de julio de 2017, activó sus datos en itinerancia / roaming. Le han cobrado indebidamente 2.323,46 € por un error que ha cometido una trabajadora de [REDACTED] en la llamada del 2 de julio de 2017. [REDACTED] le indica que no tienen dicha llamada grabada y esta trabajadora no dejó reflejado por escrito que solicitaba información de Georgia de manera concreta y su respuesta era que este país sí pertenece a la Zona 1 de Roaming. Por ello, solicita que [REDACTED] reconozca que la cantidad de 2.323,43 € cobrada el 25 de agosto de 2017 ha sido un error muy grave por su parte y que ella no tiene culpa de nada.

La entidad reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 24 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la tarifa contratada en la línea [REDACTED] + Líneas S puede ser utilizada en los países de la UE y en EEUU, según consta en la información que se pone a disposición de sus clientes en las facturas. En este sentido Georgia no forma parte de la UE como tampoco Turquía, por lo que ambos casos se le aplica la tarifa establecida para la Zona 2. Revisada la información que obra en sus sistemas no tienen constancia de que a la [REDACTED] se le haya facilitado información errónea desde sus servicios de Atención al Cliente. En su cuenta cliente existe un importe pendiente de pago de 2.366,58 €, correspondiente a las facturas de fecha de emisión de 15 de agosto y 15 de octubre de 2017 y cuya reconvención expresa solicitan.



## Comunidad de Madrid

El Colegio 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 en escrito de fecha 5 de marzo de 2018, solicita la grabación de la llamada del día 2 de julio de 2017, a las 10:00 horas, que realizó al servicio de Atención al Cliente 123 de [REDACTED] para preguntar si Georgia formaba parte de la zona 1 de Romaing y en la que la empleada [REDACTED] respondía que sí.

Posteriormente, comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que realizó una llamada en junio para interesar información sobre si Georgia estaba o no comprendida en la zona 1. Una empleada llamada Nieves le aseguró que Georgia estaba en la zona roaming 1. Por ello, al llegar a Georgia activó los datos y utilizó el teléfono hasta que recibió un mensaje en el que le informaban que había consumido 900 €. Por ello, llamó en innumerables ocasiones para preguntar por lo sucedido. Quiere resaltar que con anterioridad estuvo en Turquía, utilizó el teléfono, pero no le cobraron, como ha ocurrido en esta ocasión.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión de la reclamante**, dado que no resulta acreditado por su parte, que la llamada efectuada el 2 de julio de 2017 al servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], responda a la información que manifiesta haber recibido, en el sentido de que Georgia forma parte de la zona 1 y, por consiguiente, no se encuentra sujeta a tarifas por roaming, superiores a las de su tarifa contratada, cuando lo cierto es que en la página web de la entidad reclamada, que responde a la identificación Roaming gratis al viajar al extranjero |

[REDACTED] Georgia aparece incluido en los países de la Zona 2, en los que al activar el servicio de telefonía, su facturación responde a tarifas por roaming, distintas y superiores a las contratadas, sin que la referencia a Turquía tenga significado alguno en el presente caso, por cuanto tampoco resulta acreditado, que recibiera información al respecto o que se efectuaran llamadas desde ese país, que, aunque resulte incluido en la zona 1, nada tiene que ver con los países expresamente excluidos de dicha zona, entre los que se encuentra, como ya se ha indicado, Georgia, todo ello, con independencia de que, como reconoce la propia reclamante, recibió la información de que se había superado el límite de facturación contratado, de tal manera que resultan correctas las facturas CI0900339023 y RI0003666304 emitidas el 15 de agosto y el 15 de octubre de 2018, por importes de 2.323,43 € y 43,15 €, respectivamente, estimando, consecuentemente la reconvencción formulada por la entidad reclamada, por importe de 2.366,58 € (impuestos indirectos incluidos), si bien, con el fin de facilitar a la reclamante su pago, se acuerda que el mismo sea diferido en doce mensualidades, a razón de 197,215 €/mes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de marzo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL