



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05050.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de abril 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 llamadas y datos en Andorra, pues durante el viaje antes de llegar, encontrándose en territorio español, llamó a atención al cliente de [REDACTED] para consultar la tarificación del servicio de roaming, y la señorita que le atendió el comunicó que tenía roaming gratis en toda Europa. Solicita la regularización de la factura.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la entidad bancaria procedió a devolver la factura de 8 de enero de 2017 y el reclamante adeuda 366,90 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 comparece aporta escrito alegando que el 1 de enero de 2017 consta una sólo llamada al servicio de atención al cliente sobre información roaming que fue atendida por el sistema automatizado que facilita la información según la cual su tarifa puede ser utilizada en los países de la Unión Europea y Estados Unidos sin coste adicional, por lo que la facturación emitida es correcta conforme a las características del plan de precios. El reclamante adeuda 366,90 euros, cuya reconvencción solicita.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que consta acreditada la llamada realizada al servicio de atención al cliente el 1 de enero de 2017, si bien no se puede acreditar la información facilitada al reclamante, y que no obstante la información sobre el servicio de roaming y las condiciones de la tarifa está disponible en la página web de la empresa y en su página de cliente, y además en la facturación que ha sido aportada por el reclamante, se



Comunidad de Madrid

incluye la información sobre la tarifa del reclamante en la que se indica que “dispondrá del servicio de roaming cuando viaje por la UE y EEUU disfrutando de los minutos, SMS y GB de su tarifa nacional sin coste adicional”, y Andorra no está incluida en la UE. En consecuencia, la empresa debe compensar la posible deficiente información facilitada sobre la facturación del servicio de llamadas y datos en Andorra con la cantidad de 50 €, que se descontará de la deuda que tiene pendiente de pago el reclamante.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclama debiendo abonar la parte reclamante **316,90 euros**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.