



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05355.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de marzo 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 roaming en Serbia en la factura de 12 de julio de 2017. El 21 de junio llamó al 1470 para que le informen si puede llamar y utilizar los datos en su móvil en Serbia con la misma tarifa y condiciones que en España, y no da ninguna autorización para que le activen ningún servicio. Habiendo regresado a España el 27 de junio, el 14 de julio recibe un mensaje diciendo que su solicitud de baja en el consumo de datos en el extranjero ha sido realizado con éxito. No había solicitado la baja de un servicio que tampoco había solicitado activarlo. Solicita la devolución de los 170 euros por la información errónea.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la factura es correcta tarificándose el consumo de voz y datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La información de las tarifas roaming están disponibles en la web. Comunica que el 21 de junio se solicita la activación del servicio de roaming sobre la línea y por una incidencia técnica no dispone de la grabación de la conversación mantenida por el titular con el servicio de atención al cliente. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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 en el que manifiesta que ya ha aportado toda la documentación y que no ha habido ninguna modificación en el conflicto.

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:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente cuando el reclamante contactó para informarse sobre el servicio de roaming, y que la empresa no acredita la solicitud de activación y baja del servicio que el reclamante niega haber solicitado. En consecuencia, la empresa debe reembolsar al reclamante **145,63 € + iva** indebidamente cobrados.

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.

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.

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