



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05961.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. El 27/10/2017, viajó a Suiza, al no tener datos, consumió roaming. Le llegó un mensaje de texto diciendo que había cortado los datos a los 60 euros de consumo. Llamó y le ofrecieron un paquete de datos de 16 GB por 4,50 euros para poder seguir navegando pero nunca le dijeron que Suiza operaba de forma diferente y que dicho paquete no servía. Accedió a la compra del paquete y le activaron los datos y cuatro horas más tarde le informan que su consumo de datos había ascendido a 900 euros, lo explicó y reclamó en numerosas ocasiones. Tiene la línea bloqueada en datos, llamadas y mensajes salientes. No dejan modificar sus datos personales, está recibiendo mensajes reclamando la deuda y otra operadora rechaza el pedido de portabilidad. Solicita que la compañía se haga cargo del importe de dicha factura porque le informaron mal.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que no han detectado ninguna anomalía en la facturación de la línea móvil, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes. No obstante, con fecha 20/11/2017, se realizó un ajuste en la factura pendiente de abono de fecha 1/11/2017, por importe de 853,05 euros, impuestos incluidos, correspondiente a los consumos efectuados en roaming y que superan el límite de 60,50 euros, impuestos incluidos. El importe pendiente de pago ascendía a 203,84 euros, impuestos incluidos, por la factura rectificadora mencionada y por la de fecha 1/12/2017; con fecha 16/02/2018 la cliente aceptó una quita de 58,10 euros, impuestos incluidos en el importe pendiente, resultando un importe pendiente de abono de 174,30 euros que la cliente ingresó ese mismo día, quedando al corriente de pago.

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 DAR POR SATISFECHA** la pretensión de la reclamante por cuanto la compañía ha efectuado un ajuste de 853,05 euros, impuestos incluidos, por los consumos efectuados de datos en roaming (objeto de la controversia), ha aplicado una "quita" de 58,10 euros, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 1/11 y 12/12/2017 que figuraban pendientes de pago y la reclamante haber abonado la deuda resultante de 174,30 euros, impuestos incluidos, por dichas facturas y confirmado, telefónicamente, a este Organismo que la reclamación ya había solucionada por lo que el conflicto, en consecuencia, queda resuelto.

Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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