



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09137.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 11 de junio de 2019 llamó para solicitar información del roaming en El Salvador. Le indicaron que llamara el día anterior o incluso el mismo día que viajaba para dar de alta el servicio, y le indicaron que dijera que quería activar roaming B2 Mundo. Le indicaron que solo se cobran las llamadas que ella hiciera por 1,69 euros el minuto a partir de 0 segundos, y los mensajes al mismo precio. El 25 de junio a las 9:00 h le explican que debe pedir zona B2 mundo, sin embargo le activan un bono internacional Europa y siempre lo cobraron, también le dijeron que sólo cobrarían una mensualidad de 12 euros al mes y no al día como hicieron. Solicita que le eliminen de la lista de morosos si es el caso, que dejen de reclamarle deuda, y la devolución de lo cobrado 314,17 euros. Adjunta facturas, mensajes recibidos de la empresa y **reclamación** con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que se define el servicio de roaming y su funcionamiento. Además, se alega que la Tarifa Viaje Mundo es la que se aplica por defecto para el uso de voz y datos en la zona 2, ya que es más ventajosa. Por 15 euros (impuestos incluidos) se dispone de 20 minutos al día en llamadas realizadas o recibidas a móviles y fijos, 20 sms enviados al día y 2 GB de navegación al día. La cliente puede realizar la activación y desactivación por los canales disponibles en cualquier momento. La cuota no es prorrateable, los días que no se utiliza el móvil en el extranjero no se paga la cuota, se avisa al cliente cuando va a alcanzar el límite de navegación. Si se superan los límites de uso o en el caso de llamadas y SMS con destinos no incluidos, se tarificará con la Tarifa ##### World. En consecuencia, los cargos facturados son correctos. La cuenta cliente está desconectada desde el 6 de septiembre de 2019 y mantiene una cantidad pendiente de pago de 116,58 euros correspondiente a la factura de 1 de septiembre de 2019, cuya reconvención solicita. Se adjunta copia de las facturas y de una factura de abono de 20 euros que rectifica la factura de 1 de septiembre de 2019.

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.

Comunidad de Madrid

La parte no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante siendo correcta la facturación del servicio de roaming al considerar que cuando un usuario de telefonía móvil se encuentra fuera de España, en caso de recibir llamadas, paga el tramo internacional, y la persona que le llama paga como una llamada dentro de España. La reclamante solicitó información sobre el coste del servicio de roaming al servicio de atención al cliente, información que no está acreditada, disponiendo en la página web de la empresa de la información escrita, completa y detallada del coste del citado servicio en el país de destino, que incluye también el coste del roaming de datos del que la reclamante hizo uso y sobre el que no manifiesta haber solicitado información. Por otra parte, considerando que la empresa facturó por error 7,20 € en la factura de 15 de julio de 2019 del bono internacional en las mismas fechas en las que se factura la Tarifa Viaje Mundo, que consta en el expediente la última factura emitida de fecha 15 de septiembre de 2019 por importe de -40,50 € de ajuste de las cuotas facturadas por adelantado, y que no está justificado en el expediente la causa de la facturación de gastos de gestión en la factura de 1 de septiembre de 2019, **la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente quedando la reclamante al corriente de pago, y no debe realizar ningún reembolso.**

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 116,58 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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.



Comunidad de Madrid

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 ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.