

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 00981.5 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 11 de julio de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 13 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de mayo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida el 22/08/17 de 214,11€ pues comprende un consumo en roaming generado en Andorra durante unas vacaciones y la activación del servicio Viaje Mundo por 12,40€/día, coste del que no fue informado. Solicita el reintegro de los 100€ cobrados por dichos conceptos dada la deficiente información recibida.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos realizados en cada período de facturación, garantizando que se los consumos facturados han sido realizados desde las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Que el servicio de roaming o itinerancia consiste en utilizar el servicio Vodafone fuera de España, siendo el operador seleccionado en el país en cuestión, el que determina y registra los consumos, comunicándolo a Vodafone. Y que en las propias facturas consta la información básica sobre el roaming, siendo la factura reclamada correcta.

Celebrándose la **audiencia escrita el 25 de junio de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado por escrito la reclamada sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado el reclamante la información recibida, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 22/08/17 de 214,11€, IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores toda vez que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que se envían y reciben desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos reclamados han sido efectivamente realizados desde las tarjetas sim de las líneas móviles

Dato que se confirma pues en el detalle de la factura, se observa que en las mismas fechas se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde los terminales de la parte reclamante accediéndose a dicho servicio mediante activación o configuración desde el propio terminal. Se trata de un consumo en llamadas y datos realizado por el reclamante desde Andorra, consumo que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona con el que el reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con [REDACTED] para el tráfico en España.

Al respecto, informar al reclamante que como la telefonía móvil no entiende de "fronteras", a tal fin, las distintas operadoras informan en todo momento a los clientes mediante sms que el operador está captando el servicio pretendido y por lo tanto también lo cobrará; pudiendo asimismo el propio usuario del terminal elegir el operador con el que desea utilizar su línea, lo que de hecho se visualiza en la propia pantalla o display del terminal.

Pero como Andorra no tiene ningún acuerdo con los países de la Unión Europea, como sí lo tienen otros países; Andorra Telecom, único operador de las infraestructuras móviles en el principado, es el que establece los acuerdos de itinerancia que considera interesantes con el resto de los operadores, al margen de las pautas marcadas en la Unión Europea.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado en Andorra, siendo tarificado adecuadamente, en la línea [REDACTED] con arreglo a las condiciones legales de la tarifa Viaje Mundo aplicable para los consumos realizados en los países incluidos en la zona 2 terrestre (a la que pertenece Andorra) previa activación de la misma el 23/07/17; y en la línea [REDACTED] con arreglo a las condiciones de la tarifa [REDACTED] World, aplicable por defecto.

Que de no haberse activado la tarifa Viaje Mundo en la línea [REDACTED], el consumo en datos generado desde la misma (331 conexiones y 2.729.167 Kb) hubiese tenido un coste muchísimo mayor con la tarifa [REDACTED] World.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a las llamadas y datos objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en los terminales de la parte reclamante.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]