



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03109.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de julio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 6 de enero de 2019 va a Andorra para un viaje de una semana de duración. Kms. antes de entrar en la frontera desactiva los datos asegurándose, de que tenía la opción de habilitar datos móviles en itinerancia, desactivada. Desconoce el motivo de facturación por datos GPRS originado en roaming los días 7,9 y 11 de enero, por unos importes de 7,438 euros sin IVA en tres ocasiones y 0 euros en dos ocasiones con un tráfico de datos de 1 KB en todos los casos. En consecuencia ninguna de estas dos respuestas justifican el motivo del cobro, ya que no ha hecho uso del servicio de datos, cobrándole por un servicio del que no se ha beneficiado.

Solicita devolución de cargos en roaming que ascienden a un total de 22,31 euros + el 21% del iva correspondiente.

En fecha 6 de mayo la empresa mediante escrito formula alegaciones que constan incorporadas al expediente, en las que explican cómo se ha realizado la facturación de los servicios.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de junio y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no ha disfrutado del servicio y que no ha pretendido usar. En las facturas se ven micro conexiones de 1 KB cada una, tres cobradas y dos no.

Reitera su solicitud de devolución de la cantidad total de 27 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 18 de junio de 2019. Reitera el contenido de las presentadas el 6 de mayo de 2019. Aclaran que se ha aplicado la tarifa diaria para Andorra, por ser mas beneficiosa para la reclamante, motivo por el cual, algunas conexiones se han facturado a 7,43 euros+ IVA y otras a 0 euros. Esto es debido a que la tarifa diaria factura a 9 euros/día incluido 3 GB de navegación ya I tener la reclamante dos conexiones cada día, solo se le factura una ya que solo se le cobra un día de servicio.

Recomiendan llamar al [REDACTED] para el caso de que no se quiera utilizar los datos en roaming ya que la desactivación manual desde el propio teléfono en zonas fronterizas no es segura.

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** la pretensión de la solicitante debiendo **reintegrarle la cantidad total de 27 euros** correspondiente al importe facturado el 4 de febrero de 2019 en concepto de “datos roaming” los días 7,9 y 11 de enero.

Se comprueba que el volumen de descarga no alcanza la entidad mínima necesaria para concluir que las conexiones han sido voluntarias, máxime cuando la reclamante señala que desactivó los datos y se aseguró que tenía la opción de “*habilitar datos móviles en itinerancia desactivada*”.

La empresa no ha desvirtuado estas alegaciones e incluso señala que la desactivación manual desde el propio teléfono, en zonas *fronterizas “no es fiable”*, situación que no puede imputarse a la reclamante, que debe tener una información precisa de cómo evitar esta situación.

Se considera que no ha habido un equilibrio entre las prestaciones recibidas – podía haber disfrutado por la tarifa diaria de una descarga de hasta 3GB, y el coste que se le imputa por un servicio no disfrutado.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.