



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02115.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el cargo de roaming porque estuvo en la isla de Corfú, y el terminal se conectó a la red albanesa estando a más de una hora en barco de Albania. Tras recibir un SMS, desconecta los datos y llama a atención al cliente y a continuación el teléfono vuelve a estar conectado a la red griega, lo que demuestra que es imposible que se encontrara en Albania, por lo que los cargos por roaming no son correctos. Solicita que le reintegren los 50 € cargados en su cuenta. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que el consumo de datos reclamado ha sido tarifado correctamente acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. Además, se ha comprobado que el mecanismo de control de consumo funcionó correctamente, enviando los correspondientes SMS de alerta al cliente en cumplimiento de la obligación impuesta por la Comisión Europea.

La parte reclamante aporta escrito el 31 de mayo de 2022 al que adjunta documentación, del que se dio 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 alegando que ha enviado tanto billetes de viaje como documentación de alojamiento en la isla. Que en la factura de teléfono se puede observar que en el intervalo de unos minutos pasó de una red griega a una albanesa y viceversa, que demuestra que si no se encontrase en la isla de Corfú no se volvería a conectar a una red griega en tan pocos minutos. Los SMS que enviaron no los pudo leer en el momento porque se encontraba conduciendo por la isla, y la empresa no aporta ninguna prueba de que se encontrara en otro país, ni la ubicación de su dispositivo mediante geolocalización.

La empresa 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

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar** la pretensión de la parte reclamante al considerar que del examen de la factura y del relato de los hechos, se concluye que la parte reclamante se encontraba en territorio de la Unión Europea cuando se produjeron las conexiones reclamadas, que son de volumen muy inferior en relación con las no reclamadas y que se produjeron en un breve espacio de tiempo, por lo que se puede concluir que el reclamante no fue consciente de las mismas, por lo que no pudo evitar la itinerancia involuntaria con la red móvil de un operador de un país diferente no perteneciente a la Unión Europea, y que no se aprecia una falta de diligencia por parte del consumidor que no adoptó las medidas necesarias para evitar la conexión debido a su localización. En consecuencia, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 50 € + IVA** del cargo cuota Z2 tarifa roaming, de la factura de 10 de octubre de 2021.

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