



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04953.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de diciembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Se cobran en la factura (#####-0522) de mayo 2022 de teléfono móvil, 50 € por roaming de Suiza y en ningún momento estuvo en ese país. Se llama a ##### por teléfono para reclamar la devolución, y el operador se niega a hacer el reembolso, dicen que no procede al haber estado en ese país y por eso se realiza el cobro. En la factura se ven conexiones en Francia (con roaming incluido en tarifa normal al ser Unión Europea) pero el día 26 de abril salen 4 conexiones en menos de 15 minutos en Suiza. El número de **reclamación** es el 1-GY264R7.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "La devolución de los 50 € + IVA que he pagado en la factura ##### por el concepto 'Cuota Z2 tarifa roaming 24 h Correo/Naveg'".

En su escrito del 4 de junio de 2022 refiere: "Hago constar en este escrito que deseo continuar el trámite, ya que no han resuelto mi **reclamación**. He abonado a ##### la totalidad de la factura, y quiero continuar la **reclamación** de 50 € + IVA, ya que corresponde a un consumo de roaming en Suiza que no corresponde, yo no estaba en Suiza, estaba en Francia. Añado, a toda la documentación ya presentada, la factura #####-0522 y alegaciones, señalando en color amarillo el cobro no reconocido por mi parte que es el importe reclamado".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la misma, les comunicamos que la línea ##### ha figurado activa en ##### con Tarifa 6.95 con servicio roaming hasta el 11/05/2021, que cursó baja por portabilidad. Pueden consultar las condiciones en #####. Asimismo, les indicamos que tras revisar la factura del 14/05/2022 emitida por la línea ##### no hemos detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de voz acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras."

Comunidad de Madrid

Nuestra web #####: #####. Adjuntamos copia de la factura señalada para su conocimiento. Con respecto a lo anterior, queremos informar a este organismo público que cuando se realiza, se recibe una llamada o se realizan conexiones de datos, en la pantalla del terminal consta en todo momento el operador de telefonía móvil que está prestando el servicio. También interesa mencionar a esta parte que en el supuesto de que surgiera cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones efectuadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los Servicios, salvo prueba en contrario (Cláusula 7, párrafo segundo de las Condiciones Generales del Contrato de Servicio pospago). Para finalizar, les informamos de que la cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####.

En su escrito de 13 de octubre de 2022 refiere: “En contestación a su **reclamación**, les informamos de que tras revisar la facturación de la línea ##### no hemos detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país cuya red se ha utilizado. La información de las tarifas roaming está disponible en nuestra web #####. En este sentido, les informamos de que por cercanía el cliente puede elegir la red de otro país para la navegación o tener la itinerancia de datos activa, de forma que se elige de forma automática, utilizando en su caso la red de Suiza.

Asimismo, en cumplimiento de la obligación impuesta por la Comisión Europea de establecer un límite a los usuarios en el uso de Internet en roaming, esta mercantil tiene implementado un mecanismo de control de consumo de datos roaming, de tal manera que el cliente puede controlar el consumo de datos en el extranjero. Este control de consumo de datos roaming funciona mediante el envío de SMS de alertas cuando superan el 80% y 100% del límite de consumo estipulado en 60,50 euros (impuestos incluidos). Llegados a este importe se pone en funcionamiento el bloqueo del servicio GPRS roaming, de manera temporal, siendo decisión del cliente el continuar navegando para lo cual deberá reactivar el servicio a través de algunas de las siguientes opciones: marcando *118##### seguido de la tecla llamadas; o enviando un SMS con el texto NAVEGAR al ##### ; o realizando una llamada al +##### (para clientes particulares) o al +##### (para clientes empresas). Esta información se encuentra accesible para todos usuarios a través de la página web de ##### (#####) y, concretamente, a través del siguiente link (#####). En el presente caso se ha podido comprobar que el mecanismo de control de consumo implantado por ##### funcionó correctamente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral puede constatar:

1º que el reclamante se conectó en itinerancia a una antena situada en un país cercano al que estaba y que pasaba de la zona 1 a la zona 2 y por ello el cargo de roaming. Por ello, aunque la reclamante, conscientemente, no se conectara, pero en itinerancia sí se hizo en un lugar distinto de la zona en la que estaba, circunstancia que ocurrirá siempre si se tiene los datos móviles activados.

2º la mercantil refiere que por ley las operadoras deben informar al llegar a otro país de los precios de sus tarifas mediante SMS y en su último escrito de fecha 13 de octubre de 2022 refiere haberlo realizado, pero no aporta prueba alguna de haber enviado dicho mensaje.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, ya que no queda suficientemente acreditado que la mercantil informara a la reclamante del cambio de la zona 1 a la zona 2 y de las nuevas tarifas que dicho cambio conllevaba, aun no quedando duda de la existencia de dicho consumo. Por ello, la mercantil debe abonar a la reclamante el importe total del cargo por roaming de la factura #####-0522, el 50%, haciendo un importe de 30,25 € (IVA incluido). Dicho importe se debe abonar al número de cuenta que la reclamante tenga para el pago habitual de sus facturas.

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 al principio.