



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09628.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 28 de septiembre de 2021 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 de junio de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa 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 de la documentación incorporada en el 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 el cobro de 10€, más IVA en la factura emitida el 05/09/21, por un roaming de la Zona 2 no realizado pues se encontraba en Gibraltar perteneciente a la Zona 1; solicitando su devolución.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 13 de octubre de 2021, manifestando que tras revisar la facturación de la línea ##### no ha detectado incidencia alguna, siendo correcta la facturación del consumo en roaming generado como consecuencia del uso del servicio de datos en zona fronteriza.

Celebrándose la audiencia escrita el 20 de julio de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas partes por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 05/09/21 de 19,05 €, 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 la factura emitida y garantizando que los consumos de datos reclamados han sido efectivamente realizados desde la tarjeta sim de la línea móvil #####

Dato que se confirma, pues en el detalle de la factura se observa que en los mismos períodos o 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 el terminal de la parte reclamante, accediéndose a dicho servicio mediante activación o configuración desde el propio terminal. Se trata de un consumo de datos realizado por el reclamante desde Gibraltar, consumo que sin embargo fue atendido por el operador extranjero (Marruecos) de la zona con el que el reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a.

Comunidad de Madrid

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 qué 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. Aunque a veces las conexiones son sin querer, es decir, que el móvil, al ser un smartphone tiene actualizaciones automáticas, se ha actualizado algo, y para ello se ha conectado a la red extranjera.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado tarificado adecuadamente, no siendo aplicable la tarifa roaming de los países de la UE, o de aquellos operadores de los países con los que nuestro operador tenga suscrito un acuerdo; pues Marruecos no tiene ningún acuerdo con los países de la Unión Europea, como sí tienen otros países.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte; salvo que al día de la fecha ya se hubiera efectuado.

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.