



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09632.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de julio 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: la discrepancia con la factura de fecha 14/09/2021 y en concreto por el importe facturado en concepto de roaming, ya que en agosto se fue de vacaciones a Bulgaria y Macedonia. En Macedonia hay cargos extra si llamas o usas datos, por lo que en Bulgaria desactivó tanto los datos móviles como la itinerancia de datos. No se conectó en ningún momento y hizo uso del WiFi de los hoteles. La factura lleva un sobrecoste asociado al Roaming porque desde ##### aseguran que su teléfono se conectó y usó la cantidad de 0,30 kb, cosa que es imposible por haber desactivado previamente tanto datos como itinerancia móviles. Llamó a ##### en numerosas ocasiones, en la primera, 17/09/2021, le indican que realizan una **reclamación**, con código 1-gdscc1k, y se pondrán en contacto en 72 horas. No lo hacen, por lo que vuelve a llamar el 24/09/2021, le generan la **reclamación** con código 1-geerbmr, y le indican que en 72 horas contactarán. Nadie lo hace. El 29 de septiembre contacta por la web de ##### a través del chat reclamando, chat que adjunta como prueba. Solicita devolución del importe extra cobrado por importe de 5 euros.

La parte reclamada alega que tras revisar la facturación de la línea ##### no han detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La información de las tarifas roaming está disponible en nuestra web #####. Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####.

La parte reclamante manifiesta que estima que no debe pagar por un servicio del cual no ha hecho uso. Solicita que se condene a la empresa a la devolución del importe extra cargado. Todo ello sin coste alguno para la reclamante.

La parte reclamada manifiesta que, tras haber comprobado en los sistemas la información sobre el tráfico cursado por la línea ##### el 24/08/2021, han constatado que los eventos facturados fueron realizados y han sido correctamente facturados, tal y como puede verificar en la factura de fecha 14/09/2021 que aportamos a este escrito. En este sentido, les señalamos que, tal y como se especifica en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales Comunes de Contrato: "...En caso de desacuerdo entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, se presumirá que los registros generados o almacenados por los sistemas de ##### asociados a ese servicio son correctos, salvo que el Cliente tenga una prueba en contrario...". Tras revisar la facturación de la línea, no han detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La información de las tarifas roaming está disponible en su web. La clienta está al corriente de pago en la marca ##### y #####.

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, vista la factura de fecha 14/09/2021 objeto de controversia, se generó un cobro por importe de 5 euros por conexión en zona 2 no europea. Teniendo en cuenta que se ha tarificado el consumo de datos de acuerdo a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado, y que la reclamante no ha aportado prueba en contrario, se presume que los registros generados o almacenados asociados a ese servicio son correctos.

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.

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.