



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09642.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 3 de diciembre de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de octubre de 2020 **Resolución de Inicio** por la 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 la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las facturas emitidas en julio y agosto de 2019 pues comprenden un consumo generado en roaming, desproporcionado y sin haber sido debidamente informado de la activación de dicho servicio. Solicita se rectifiquen las citadas facturas anulando los importes correspondientes al roaming y el reintegro de sus cantidades (95€ + 1005€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que tras revisar la facturación de la línea ##### no ha detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de voz y datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. Que al cliente se le envió un SMS informándole del consumo acumulado en el extranjero (50,00 euro sin impuestos) bloqueando así la navegación para no generar más cargos, pero el cliente desactivó voluntariamente el 14/07/2019 dicho control de consumo por lo que los cargos emitidos son correctos. Asimismo, desde nuestro Servicio de Atención al Cliente se realizó una devolución de 95,00 euros sin impuestos (114,95 euros, impuestos incluidos) en relación a los cargos detallados de roaming de la factura de fecha 12/07/2019; devolución que consta aplicada en la factura de fecha 12/08/2019.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 30 de octubre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna por escrito nuevas 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 Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 14/08/19 de 1476,29€, 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 las facturas emitidas 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 durante un viaje por el Adriático, consumo que fue atendido por los operadores extranjeros de la zona (Bosnia, Croacia) con los que el reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con ##### para el tráfico en España. 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. 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. Concluyéndose que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado tarificado adecuadamente, teniendo en cuenta la modificación llevada a cabo el 14/07/19 sobre la modalidad del control de consumo de datos una vez alcanzado los primeros 50€ en roaming (de restrictivo a informativo) y el SMS remitido informándole que había alcanzado dicho límite. Finalmente, en cuanto a la **reclamación** de 95€ de la factura emitida el 14/07/19 de 305,49€, IVA incluido, consta su abono como descuento aplicado en la página 3 de la siguiente factura emitida el 14/08/19 de 1476,29€, IVA incluido, objeto de controversia, por lo que no procede nuevo reintegro.



Comunidad de Madrid

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. 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.