



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09783.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Recibida con fecha 17 de noviembre de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de julio de 2021 **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 la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida el 27/07/20 de 162,75€, IVA incluido, comprensiva de un consumo de datos en roaming realizado durante su estancia en Croacia, facturado fuera de la tarifa roaming suscrita para la Zona 1. Solicita el reintegro de 84,96€, importe correspondiente al consumo de datos fuera de la tarifa roaming facturado en las líneas ##### y #####

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 4 de enero de 2021, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, puede confirmar que las conexiones en roaming con cobertura Bosnia Herzegovina (Zona 2) fueron realizadas desde las líneas ##### y ##### siendo correctamente facturadas.

Convocándose la audiencia escrita el 27 de septiembre de 2021, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones, y realizado nuevas el reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

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 Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 27/07/20 de 162,75€, IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores toda vez que el proceso de facturación de cualquier 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 las tarjetas SIM de las líneas móviles ##### y #####

Comunidad de Madrid

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 los terminales 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 Croacia (Zona 1) pero que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona Bosnia Herzegovina (Zona 2) con el que el reclamante hizo uso de su línea, probablemente por cercanía, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa plana roaming contratada con ##### para el tráfico en la Unión Europea.

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.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado siendo tarificado adecuadamente; habiendo prestado la operadora reclamada 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 las líneas de la parte reclamante, que en el presente caso, no ha realizado en atención comercial, abono u ofrecimiento alguno.

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 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo