



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13748.1/2023

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el pasado agosto realizó un viaje a USA, dónde voy muy frecuentemente por motivos personales y en su tarifa se incluye roaming en Europa y también en USA, por lo que no tiene coste adicional por utilizar sus datos en USA cuando viajo. Sin embargo, en este viaje estuvo en Detroit, y el día que estuve allí, veo en la factura, sin previo aviso, se me activó la TARIFA MUNDO) y le ha cobrado 12,40 € por ese día de tarifa como si hubiera estado en Canadá.

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 solicita: "DEVOLUCIÓN 12,40 € - COMPENSACIÓN 1 MES EXTRA de facturación gratuita: por todo el tiempo empleado hablando con su servicio de atención al cliente, y proceso de presentar esta reclamación".

En su escrito de 20 de noviembre de 2023 refiere: "he recibido la contestación de la empresa en la que queda claro que no se ha leído la misma, ya que la contestación no atiende a las razones de mi reclamación. Por ello EXPONGO QUE: - Sé perfectamente que el uso de mi dispositivo móvil en CANADÁ NO está incluido en mi tarifa. - Sé perfectamente que el uso en USA, SÍ está incluido en mi tarifa. - No he estado en CANADÁ sino en DETROIT, que pertenece a USA. - Que, dada la facturación incorrecta, los sistemas de GPS de [REDACTED] y SIM no funcionan correctamente ya que en DETROIT (USA) me han activado la TARIFA de CANADÁ. - Que adjunto mi pasaporte por si quieren consultar con Aduanas que no he estado en Canadá. - Que adjunto un mapa de ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ para que conozcan dónde está Detroit y dónde Canadá y no cobren tarifa de Canadá cuando no se ha salido de USA. Solicita LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE MAL FACTURADO TAL Y COMO EXPONGO EN LA RECLAMACIÓN INICIAL, que comprueben con sus sistemas de localización de SIM, que es un error, ya que ¡¡NO HE ESTADO EN CANADÁ!!".

En su escrito de 20 de diciembre de 2023 refiere: Es inconcebible que Arbitraje no esté arbitrando ni comprobando nada... [REDACTED] vuelve a contestar sin haber leído mi reclamación. Insistí en que NO he estado en CANADÁ, sino en DETROIT que pertenece a EEUU (al lado de Canadá) con mi roaming incluido. Siguen contándome lo mismo, que Canadá no está incluido en mi tarifa... ¡y lo que pido es que verifiquen que mi teléfono no ha estado en Canadá sino en Detroit!!!!, que no tengo que pagar esa tarifa incorrecta porque NO he salido de USA! ME RINDO. Si esto de arbitraje consiste en que Vodafone me diga que no a lo que yo sé que es la verdad, que no he estado en Canadá, y nadie comprueba nada, ni arbitra, no tiene sentido; es David contra Goliat



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida deseamos informarle que el proceso de facturación empleado por [REDACTED] es un sistema automático, que detecta los tráficos asociados a los consumos de cada numeración que se han ido cursando dentro de cada período de facturación.

Una vez se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en la factura mencionada, confirmamos que los mismos son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde la tarjeta Sim del servicio [REDACTED] desde Canadá.

La tarifa viaje mundo se activa con el uso, es decir, con llamada realizada o recibida o SMS enviado o navegación en datos realizada.

La Sra. [REDACTED] puede gestionar la desactivación y activación de la misma por los canales disponibles en cualquier momento.

En este sentido informarle que Canadá no está incluido en la zona 1 y por ello la facturación emitida a Dña. [REDACTED] correcta, según tarifa contratada.

Adjuntamos la factura que se detalla en este escrito.

En su escrito de 4 de diciembre de 2023 se refiere: Tras revisar las facturas emitidas de la Sra. [REDACTED] comprobamos que las cuotas de los servicios contratados son correctas ya que la tarifa aplicada para el uso de su línea en Canadá, perteneciente a la Zona 2 de facturación, es la Tarifa de Viaje Mundo, que con una cuota diaria de 15€ (impuestos indirectos incluidos) tiene las siguientes características:

- ☐ Minutos y SMS ilimitados y 2GB al día.
- ☐ No incluye llamadas ni SMS con destino distinto España o del país desde el que se emiten.
- ☐ Los minutos de las llamadas estarán disponibles para llamar a España o al país en el que se encuentre el cliente.
- ☐ El horario a tener en cuenta para la activación y uso de beneficios diarios es el español (peninsular) independientemente de donde esté el cliente, por lo que a las 00:00h hora española, terminará el plazo para consumir los MB/min/SMS diarios de la tarifa, y se cargará de nuevo el importe por uso de los beneficios las siguientes 24 horas.

Así mismo, deseamos informarle que, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED]

Lamentamos comunicarle que Canadá, al no formar parte de la Unión Europea ni EE.UU., no está incluido en el Beneficio de Roaming, por lo que el consumo realizado en dicho país se tarificará de forma adicional.

En su escrito de 08 de mayo de 2024 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], en referencia a dos importes de roaming cobrados en las facturas de septiembre de 2023 y de enero de 2024, comunicamos que con fecha 16 de enero de 2024 se abonan dichos importes, por un total de 30€, impuestos indirectos incluidos. El abono minora el importe de la factura de febrero de 2024. Adjuntamos al escrito las facturas objeto de la controversia y la nota de abono".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y según el último escrito de la reclamada en la que refiere y documenta el abono del coste de Roaming y el escrito de la reclamante en el que refiere que realizaron la devolución correspondiente al contactarles por redes sociales, por lo que da por finalizada su reclamación. Dichas manifestaciones, se recogen en este Laudo Conciliatorio.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.