



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12381.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se tiene contratados servicios de telecomunicaciones y acceso a internet con [REDACTED]. Tras haber realizado un viaje a [REDACTED], facturan llamadas, mensajes y datos en roaming. El reclamante refiere que no se le informó de que había entrado en zona de itinerancia ni de las tarifas aplicables y tampoco se han aplicado los límites máximos a los que se refiere la normativa. La mercantil desestimada la reclamación del reclamante e indican que en las facturas informan de que su tarifa no incluye, entre otros, roaming en [REDACTED], sin acreditar que hayan cumplido los requisitos legales referidos en la normativa.

El Colegio 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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que se tenga por presentado este escrito y la documentación aportada, se sirva admitirlo y se proceda a declarar que la reclamada debe:

- Rectifiquen la facturación indebida, procediendo a la devolución de las cantidades abonadas indebidamente, con los impuestos indirectos repercutidos.
- En caso de que decida devolver algún recibo: Abstenerse de dirigir contra mi persona reclamación de una deuda indebida.
- No incluir mis datos en ningún Registro de Solvencia Patrimonial y, en caso de haberlos incluido, comunicarme en cuál/es de ellos y proceder a la baja cautelar de los datos mientras se resuelve la reclamación.
- No ceder mis datos a cualesquiera otros terceros y, en caso de haberlos cedido, comunicar a dichos terceros la existencia de esta reclamación para que paralicen las acciones de reclamación de deuda".



Comunidad de Madrid

En su escrito de 29 de enero de 2023 refiere: "Que [REDACTED] alega que la factura es correcta, pero no contesta a las alegaciones formuladas por esta parte sobre la falta de información de entrada en zona de itinerancia y de las tarifas aplicables ni sobre la falta de aplicación de los límites máximos, obligaciones impuestas por el Reglamento (UE) 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión, aplicables a la itinerancia fuera de la Unión Europea. Vodafone no solo no acredita haber cumplido estas obligaciones, sino que ni siquiera alega haberlo hecho. Que en ningún momento contraté la tarifa [REDACTED] que me facturan y a la que se refieren en su respuesta y solicita que, teniendo por presentado en tiempo y forma este escrito y la documental que lo acompaña, se una al expediente arriba referenciado y se continúe el procedimiento teniendo en cuenta las anteriores manifestaciones y estimando las pretensiones ya expresadas en anteriores trámites".

En su escrito de 14 de abril de 2023: "Que [REDACTED] alega haber cumplido las obligaciones impuestas por el Reglamento (UE) 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión, aplicables a la itinerancia fuera de la Unión Europea, pero no lo acredita. Que no estoy conforme con la respuesta de la reclamada"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez revisados los hechos expuestos en su escrito, deseamos informarle en primer lugar 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]. Ponemos en su conocimiento que, la tarifa [REDACTED] está disponible únicamente para el uso del Roaming en Zona 2, como es el caso de [REDACTED], información que tiene disponible en nuestra página web [REDACTED], tal y como se informa en las condiciones de su tarifa en la facturación emitida:

□ Roaming: cuando viajes por Europa, Reino Unido y EEUU podrás disfrutar de minutos y mensajes ilimitados y 44GB sin coste adicional. Superados los GB incluidos el precio por Giga es de 2,42 €/GB IVA incluido. Excluido Roaming Marítimo/Aéreo. Para otros destinos puedes activar la Tarifa [REDACTED] con minutos y SMS ilimitados y 2GB al día por 15 €/día de uso. Tráfico en Roaming en Z1 sujeto a las políticas de uso razonable y no abusivo según condiciones generales de contrato. Consulta los países incluidos y gestiona la tarifa en la App Mi [REDACTED]. Tras lo anteriormente expuesto y verificada la factura de fecha 8 de septiembre de 2022, le notificamos que es correcta en todos sus apartados."

En su escrito de 8 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la factura número [REDACTED] de importe 311,55 € impuestos indirectos incluidos la cual adjuntamos, dicha factura es correcta.

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].

En este sentido, indicar a D. [REDACTED] que, tal y como se puede observar en la factura se informa de las condiciones de cada tarifa y se indica que;

Cuando viajes por Europa, Reino Unido y EEUU podrás disfrutar de minutos y mensajes ilimitados y 44GB sin coste adicional. Superados los GB incluidos el precio por Giga es de 2,42€/GB IVA incluido. Excluido Roaming Marítimo/Aéreo. Para otros destinos puedes activar la Tarifa [REDACTED] con minutos y SMS ilimitados y 2GB al día por 15€/día de uso. Tráfico en Roaming en Z1 sujeto a las políticas de uso razonable y no abusivo según



Comunidad de Madrid

condiciones generales de contrato. Consulta los países incluidos y gestiona la tarifa en la App Mi [REDACTED].

En consecuencia, informar al Sr. [REDACTED] que, si viaja fuera de España puede consultar los países en los cuales tiene incluido Roaming, en la App [REDACTED], llamando a Nuestro Centro de Atención al Cliente o en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]).

Asimismo indicar que, no procede anular los cargos aplicados por día en concepto de Tarifa de [REDACTED] por importe diario de 15 € impuestos indirectos incluidos, al aplicarse la tarifa más ventajosa a D. [REDACTED] para las llamadas y consumos realizados en [REDACTED].

Cabe agregar que, si desea puede gestionar la restricción de las llamadas realizadas y emitidas en Roaming llamando a Nuestro Centro de Atención al Cliente o en la App [REDACTED].

Respecto, al envío de SMS informar que, dichos SMS se envían de manera automática en el momento en el cual la tarjeta Sim detecta que esta fuera de la cobertura de España, por lo que se han enviado en dicho momento, igual que cuando ha entrado en [REDACTED] tal y como se puede observar en la factura no se ha facturado importe alguno por llamadas o conexiones a internet. A manera de resumen final, indicar que, no procede realizar devolución alguna del importe facturado en Tarifa [REDACTED], al haber realizado consumos en llamadas y conexiones a internet fuera de España en [REDACTED] país el cual no está incluido dentro de Zona 1".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el consumo está realizado y excede de lo contratado por el reclamante al pasar de una zona a otra. Por ello la factura esta aplicada correctamente con respecto al uso del roaming, pero se debe ajustar el importe de la tarifa aplicada, que no es la mas ventajosa para el cliente, 15 € diarios por 8 días, sino que del clausulas del contrato aportadas por la mercantil, deben ser 2,42 € por los 5,3 GB utilizados por el reclamante.

Por ello, la mercantil debe refacturar el importe solicitado con respecto a el importe más ventajosa de 2,42 € por GB consumido, haciendo un total de 132, 37 € que se debe devolver al reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMANDO PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, considerando que la factura es correcta en la parte de proceder a facturar el concepto de roaming existente, pero no en la tarifa más ventajosa para el reclamante con respecto al importe del GB. Por ello, la mercantil debe abonar el importe de 132, 37 € al reclamante. Dicho importe debe ser abonado a la cuenta del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

