

LAUDO ARBITRAL

RECLAMADO :

Comunidad de Madrid

como se detecta cobertura terrestre por la proximidad del barco a la costa, el servicio marítimo cesa.

Toda la información relativa a dicho servicio, está disponible en los puntos de venta, en el servicio de atención al cliente y en nuestra página web () a través del enlace: <https://>

Para finalizar, les confirmamos que la titular se encuentra al corriente de pago con , a fecha del presente escrito. Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas”.

En su escrito de 27 de abril de 2023 refiere:” Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación al servicio roaming tarificado, les indicamos que se han realizado las comprobaciones técnicas correspondientes contrastando a través de la conexión de los números de teléfono del cliente y con la estación de enlace a la red, mediante la cual se ha cursado el tráfico telefónico, que las llamadas y la navegación han sido efectuadas, iniciándose y finalizándose todas ellas en los tiempos indicados en la factura de fecha 08/10/22.

Asimismo, les comentamos que el tráfico realizado se ha facturado conforme a los precios fijados para cada servicio y la tarifa contratada, en este caso “Roaming marítimo”. De igual manera, les informamos de que estas redes operan exclusivamente cuando los barcos están fuera del alcance de las redes terrestres, lo que significa que, tan pronto como se detecta cobertura terrestre por la proximidad del barco a la costa, el servicio marítimo cesa.

Toda la información relativa a dicho servicio, está disponible en los puntos de venta, en el servicio de atención al cliente y en nuestra página web () a través del enlace: <https://>

Para finalizar, les confirmamos que la titular se encuentra al corriente de pago con , a fecha del presente escrito.

Detalle consumo (continuación)

Datos: detalle de las conexiones a Internet realizadas desde España (a través de móvil, tablet o PC), agrupado por día

Fecha	Tarifa de datos	Nº conex	Volumen diario	Importe
29 Sep		2	219,64 MB	0,0000
30 Sep		2	80,52 MB	0,0000
1 Oct		5	81,86 MB	0,0000
2 Oct		2	204,69 MB	0,0000
3 Oct		2	68,73 MB	0,0000
4 Oct		2	105,58 MB	0,0000
5 Oct		2	242,92 MB	0,0000
6 Oct		3	150,04 MB	0,0000
7 Oct		2	55,89 MB	0,0000
Total		108	18.605,78 MB	0,0000

Roaming: detalle de llamadas y mensajes realizadas y recibidas desde el extranjero

Fecha	Hora	Número	Destino	Tipo roaming	Plan	Servicio	Duración	Importe
21 Sep	15:03:34			Roaming realz.		Llamada	1m 28s	3,5633
21 Sep	15:05:17			Roaming realz.		Llamada	58s	2,8533
21 Sep	16:21:08			Roaming realz.		Llamada	1m 7s	3,0833
21 Sep	17:58:43			Roaming realz.		Llamada	4s	1,5933
21 Sep	18:05:05			Roaming realz.		Llamada	1m 27s	3,5333
22 Sep	10:24:52			Roaming realz.	Dentro bono	Llamada	2m 26s	0,0000
22 Sep	11:57:19			Roaming realz.	Dentro bono	Llamada	4s	0,0000
22 Sep	11:59:57			Roaming realz.	Gratuita	Llamada	29s	0,0000
22 Sep	12:00:42			Roaming realz.	Dentro bono	Llamada	2m 6s	0,0000
22 Sep	13:51:49			Roaming realz.	Gratuita	Llamada	5m 58s	0,0000
22 Sep	14:49:54			Roaming realz.	Dentro bono	Llamada	1m 15s	0,0000
23 Sep	07:59:24			Roaming realz.		Llamada	54s	2,7500
23 Sep	16:20:18			Roaming realz.		Llamada	55s	2,7833

Comunidad de Madrid

Detalle consumo XXXXXXXXXX (continuación)

Detalles de las conexiones a Internet realizadas desde España a través de móvil, tablet o PC, agrupadas por día

Fecha	Tarifa de datos	Móvil	Tablet	PC	Recurso
18-Sep		2	213,54 MB	0,0000	
19-Sep		2	180,71 MB	0,0000	
20-Sep		2	150,38 MB	0,0000	
21-Sep		2	2,28 MB	0,0000	
22-Sep		2	15,51 MB	0,0000	
23-Sep		2	195,09 MB	0,0000	
24-Sep		5	140,12 MB	0,0000	
25-Sep		3	11,67 MB	0,0000	
26-Sep		5	22,44 MB	0,0000	
27-Sep		2	245,75 MB	0,0000	
28-Sep		4	459,23 MB	0,0000	
29-Sep		2	16,47 MB	0,0000	
30-Sep		4	115,68 MB	0,0000	
31-Sep		2	190,28 MB	0,0000	
01-Oct		3	83,45 MB	0,0000	
02-Oct		3	52,33 MB	0,0000	
03-Oct		2	4,37 MB	0,0000	
04-Oct		2	23,49 MB	0,0000	
05-Oct		2	37,19 MB	0,0000	
06-Oct		7	21,83 MB	0,0000	
07-Oct		6	126,16 MB	0,0000	
08-Oct		6	39,96 MB	0,0000	
09-Oct		4	23,79 MB	0,0000	
10-Oct		2	16,13 MB	0,0000	
11-Oct		0	40,21 MB	0,0000	
12-Oct		2	30,15 MB	0,0000	
		Total	91	0,223,49 MB	0,0000

Flamingo: detalle de llamadas y mensajes recibidos y recibidos desde el extranjero

Fecha	Horario	Desde	Temporización	Plan	Servicio	Receptor	Recurso
21-Sep	14:28:00	Receiving mobile	Llamada	3s	2,5607		
21-Sep	15:28:00	Receiving mobile	Llamada	3s	2,5607		
21-Sep	16:03:30	Receiving mobile	Llamada	3s	2,5607		
21-Sep	16:44:00	Receiving mobile	Llamada	20s	20,1420		
21-Sep	16:44:00	Receiving mobile	Llamada	20s	20,1420		
21-Sep	16:50:00	Receiving mobile	Llamada	47s	2,5607		
21-Sep	16:54:00	Receiving mobile	Llamada	1m 14s	2,5607		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Llamada	1m 14s	3,0007		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Llamada	1m 14s	4,2500		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Llamada	3s	2,7100		
21-Sep	16:57:00	Receiving mobile	Llamada	30s	3,4500		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Llamada	1m 14s	2,5607		
21-Sep	16:57:00	Receiving mobile	Llamada	3s	1,9907		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Deposited bond	4m 20s	2,0000		
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Deposited bond	Llamada	1m	2,0000	
21-Sep	16:48:10	Receiving mobile	Deposited bond	Llamada	3m 12s	2,0000	
21-Sep	16:58:00	Receiving mobile	Deposited bond	Llamada	3m 12s	2,0000	
21-Sep	16:48:10	Receiving mobile	Deposited bond	Llamada	1m 12s	2,0000	

Información del tráfico de datos de 3.ª generación

Este mes tu factura es de:

N° Factura:

Ciclo de facturación: Del 08/09/2022 al 07/10/2022

Fecha factura: 10/10/2022

El importe se descontará de tu cuenta:

Resumen de los productos

Servicios prestados por	Cantidad	Periodo	Importe
Línea Smartphone Sin Límites	1		13,18
Consumos y otros servicios			126,36
Base imponible: 203,18			
Impuestos (IVA 21%) sobre 203,18			42,67
Subtotal			245,85

Tu factura mes a mes

Mes	Importe
May	136,18
Jun	134,71
Jul	83,21
Ago	95,60
Sep	97,20
Oct	247,86

Servicios con impuestos incluidos	Cantidad	Importe
Dispositivos Ver detalle	2	2,01
Subtotal		2,01

A	B	C	D	E	F
		Roaming			
21/09/2022		3,62 €			
		3,62 €			
		4,39 €			
		4,65 €			
		2,59 €			
		3,27 €			
		3,92 €			
		44,52 €			
		6,40 €			
		16,27 €			
		93,25			
21/09/2022		3,55 €			
		2,85 €			
		6,40 €			
	TOTAL	99,65 €	21,00%	120,57 €	

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º que el reclamante llamó hasta 12 veces al [REDACTED] que es el servicio de atención al cliente de la mercantil. Y estas llamadas tiene un coste que hace un total de 120,57 € IVA incluido.

Comunidad de Madrid

2º Se desconoce si en alguna de estas llamadas se le informó al reclamante del consumo fuera de Roaming y de su coste, pero si queda acreditado las numerosas veces que el reclamante contacto con atención al cliente.

3º Así mismo el viaje es a zona 1 la cual entraría dentro de la tarifa al ser país de zona europea, salvo en aquellos momentos en que se conecta por satélite.

4º Cuando el móvil se conecta en roaming y sólo hay cobertura marítima o área no está cubierto dentro del acuerdo del roaming de la UE. Dicha información la facilita la mercantil a la contestación a la Junta Arbitral y en su página web pero no en la facture.

• [https://\[redacted\]](https://[redacted])

Para finalizar, les confirmamos que la titular se encuentra al corriente de pago con [redacted], a fecha



The screenshot shows the Orange website's 'Ayuda' (Help) section for 'Roaming-internacional'. The main heading is 'Cobertura marítima. Utiliza tu número de teléfono [redacted] cuando viajes en las rutas de cruceros'. The text explains that users can use their phone number while on cruise ship routes, but the service is only available when the ship is out of terrestrial network range. It also states that these services are included in the roaming package. A warning box mentions a cost of 10,31 €/min (IVA incl.) for calls, plus a 0,73 €/min establishment fee. A footer note advises users to turn off their phones when on land to avoid charges.

Cobertura marítima. Utiliza tu número de teléfono [redacted] cuando viajes en las rutas de cruceros

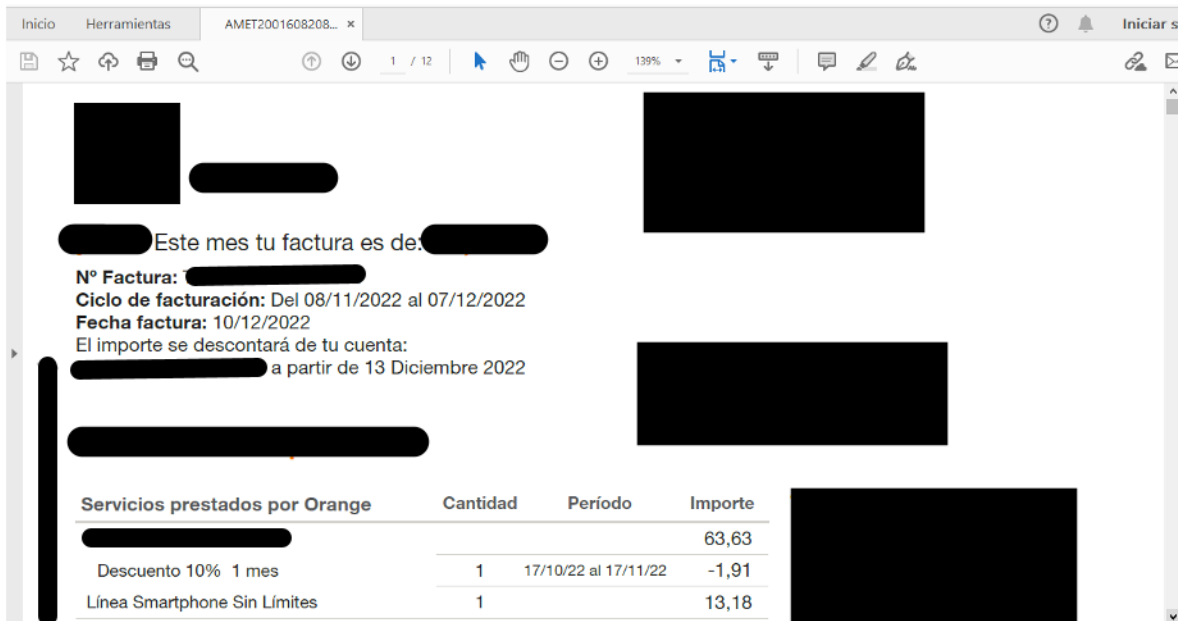
Con [redacted] tienes la posibilidad de utilizar tu número de teléfono [redacted] cuando viajes en las rutas de cruceros. Estas redes operan exclusivamente cuando los barcos están fuera del alcance de las redes terrestres, lo que significa que, tan pronto como se detecta cobertura terrestre por la proximidad del barco a la costa, el servicio marítimo cesa.

Estas tarifas vienen por defecto con el servicio de Roaming. Podrás disfrutar de ellas cuando te encuentres en alguno de los barcos bajo su cobertura.

Pero ten cuidado. En cobertura marítima las llamadas tienen un coste asociado de 10,31 €/min (IVA incl.) más un establecimiento de llamada 0,73 € (IVA incl.) tanto para llamadas realizadas como para llamadas recibidas. Este servicio es incompatible con servicio de datos y prepago.

Por tanto, si no quieres llevarte un susto con tu factura, te recomendamos que solo utilices tu móvil cuando estés en tierra. Cuando estés en el barco, déjalo apagado y enciéndelo solo cuando hagas escala y bajes a tierra.

5º El reclamante aporta la facture en la que le descuentan el 10% y por una duración de 1 mes.



The screenshot shows an Orange invoice for the period 08/11/2022 to 07/12/2022. The invoice number is [redacted]. The total amount is 63,63 €. A 10% discount of 1,91 € is applied for 1 month. The final amount is 13,18 €.

Servicios prestados por Orange	Cantidad	Período	Importe
[redacted]			63,63
Descuento 10% 1 mes	1	17/10/22 al 17/11/22	-1,91
Línea Smartphone Sin Límites	1		13,18

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, entendiéndose, que si bien el consumo está realizado y fuera de la zona 1 al ser por satélite o marítimo, pero no queda acreditado si se dio al reclamante toda la información necesaria en las múltiples llamadas que se realizó al [REDACTED], para tomar una decisión. Por lo que la mercantil, debe de hacerse cargo del importe o coste de las llamadas realizadas por el reclamante al [REDACTED], que asciende a un importe de 120,57 €, volviendo a emitir la factura [REDACTED] [REDACTED] descontando esta cantidad y proceder a su compensación en el caso de que ya fuera abonada por la reclamante, y si no lo estuviera, abonando la nueva factura sin dicho importe.

Así mismo, el resto de los importes relacionados con el Roaming, deben ser abonados por la reclamante, al entender que su actuación debería haber sido más diligente antes de realizar el consumo e informarse antes de iniciar el mismo de las distintas formas que refiere la mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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