



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09056.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que desde noviembre de 2021 [REDACTED] le viene cobrando en exceso consumos de roaming en Estados Unidos a pesar de tener una tarifa que específicamente incluye una importante cantidad de datos en roaming con Estados Unidos (empezó en 16 GB y ahora son 36GB). Antes de contratar con [REDACTED] le pregunte específicamente por el Roaming en EEUU y le dijeron que no había ninguna restricción mientras no superase la cantidad de GB en el contrato. Al ver las facturas llama para reclamar en febrero de 2022 y me llegaron 2 SMS confirmándole el reembolso. Al no recibir dicho reembolso volvió a llamar a atención al cliente de [REDACTED] y me indicaron que los SMS eran falso y que estaba haciendo un uso abusivo de datos y les pregunta que en que consistía en uso abusivo y le dijeron que nos sabían, que mirase en el contrato.

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: "me reintegre lo facturado de más, más intereses; ósea todos los datos facturados fuera de tarifa por Roaming con EEUU puesto que en ningún caso el consumo excedió de los GB contratados. Importe aproximado a devolver 600 € más intereses de demora".

En su escrito de 18 de julio de 2023 refiere: "Ruego se revise la grabación de contratación del servicio con [REDACTED] de enero de 2021 y posteriores conversaciones con el servicio al cliente. Durante la contratación pregunté expresamente si había alguna limitación del servicio de Roaming con EEUU (19 GB como pone en el contrato) y en ningún momento hicieron mención a la política de uso razonable con la que responden a esta reclamación. Insisto en que lo pregunte varias veces y les expliqué que mi hijo pasaría varios meses en Estados Unidos y varios meses aquí y me dijeron que no, mientras no se superasen los 19 Gigas. Copio aquí extracto de la comunicación de contratación: "Tarifa móvil [REDACTED] Ilimitada: Datos móvil 5G: Disfruta de un mundo de posibilidades con datos ilimitados a velocidad 2 Mbps. Minutos y SMS ilimitados a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cualquier operador móvil o fijo nacional. ... Roaming: cuando viajes por Europa, Reino Unido y EEUU podrás disfrutar de minutos y mensajes ilimitados y 19GB sin coste adicional." Solicita Se me reintegren todos los importes cobrados en exceso por el supuesto "uso abusivo" del servicio de Roaming.

En su escrito de 17 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: " se reabra el expediente con N/R 21-ARBC-09056.8/2023 dado que por encontrarme de vacaciones y sin el ordenador en el que tengo instalado mi certificado digital no pude leer la última notificación del 26 de julio hasta el pasado 11 de agosto Página 2 de 3 Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) solicito se reabra el expediente con N/R 21-ARBC-09056.8/2023 y aporto la documentación que se me solicita. La grabación de la contratación del servicio no la tengo en mi poder y solicito se le requiera a [REDACTED]. Ruego se solicite a [REDACTED] la grabación de la contratación del servicio el 29 de enero de 2021 y en la que yo pregunto varias veces por restricciones en el servicio de Roaming con Estados Unidos y se me dice que ninguna siempre que no se superen los Gigas contratados

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: " Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED] le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida, le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida en concepto de Roaming, le recordamos que la alusión a "llamadas y SMS ilimitados", tal y como consta en factura, no exime en modo alguno de la necesidad de cumplimiento de las condiciones aplicables a ésta, en especial, en lo concerniente a su uso correcto.

Por otra parte, indicarle que como se ha notificado a Dña. [REDACTED] por SMS en su línea [REDACTED] y línea [REDACTED] el consumo en los últimos 4 meses en Roaming supera el 50% del total de tu uso y según la política de uso razonable se establece que el consumo y estancia en España debe ser superior al de zona 1 de los países europeos y Estados Unidos por lo que si no reduces en los próximos 15 días el consumo en Roaming se empezara a tarificar de manera adicional.

En este sentido adjuntamos las facturas de febrero de 2023 a junio de 2023 en las que se puede comprobar que la Sra. [REDACTED] que no está haciendo un uso responsable ya que hay facturas que el 100% de los consumos se realizan fuera de España y por ello no corresponde realizar el abono que nos solicita Dña. [REDACTED].

En su escrito de 5 de diciembre de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos 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 [REDACTED].

En este sentido deseamos informarle tal y como recoge el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en su página web (<https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Servicios/roaming/Paginas/regulacion-servicios-itinerancia-UE.aspx>), si bien el nuevo Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo prevé el uso de las líneas móviles en Roaming, también introduce ciertas limitaciones para garantizar un uso razonable del servicio de itinerancia por parte de los usuarios, con el fin de evitar ciertos abusos como las situaciones de "Roaming permanente", es decir, que un usuario obtenga una tarjeta SIM en otro Estado Miembro, donde las tarifas domésticas son más favorables, para utilizarla permanentemente en su país de residencia. Esta garantía de uso razonable se basa en un límite de uso de los servicios en itinerancia, una vez alcanzando el cual los operadores podrán cobrar un sobrecargo adicional, que también está regulado.

Estas limitaciones están recogidas en las condiciones contractuales del servicio en el siguiente punto:

5.5. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil.



Comunidad de Madrid

Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, [REDACTED] le proveerá el Servicio Móvil a través de Roaming, salvo que indique lo contrario marcando la casilla correspondiente en la carátula.

El tráfico razonable y no abusivo en Roaming desde un país de la Unión Europea, Albania, Islandia, Liechtenstein, Turquía, Noruega y Suiza con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en Roaming:

a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente, pudiendo [REDACTED] solicitar documentación justificativa de dichos vínculos;

b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en Roaming;

c) la activación y utilización secuencial en Roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente;

d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y/o estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y/o estancia realizados en España. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a [REDACTED] en casos de fraude y/o uso ilícito de Servicio o contrario a las normas de uso razonable.

Para el tráfico de Roaming que se realice en el resto de países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente. Para más info en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]).

Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 5.4, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente.

Asimismo, indicar que [REDACTED], amparada en la legislación europea, notifica a sus usuarios por SMS cuando una línea entra dentro de los parámetros de uso abusivo de los servicios. Si esta situación no se modifica, se comienza la tarificación de consumo en Roaming según la tarifa establecida.

En este sentido, informamos que como se ha notificado a Dña. Susana por SMS en su línea [REDACTED] y línea [REDACTED], el consumo en los últimos 4 meses en Roaming supera el 50% del total de tu uso y según la política de uso razonable se establece que el consumo y estancia en España debe ser superior al de zona 1 de los países europeos y Estados Unidos por lo que si no reduces en los próximos 15 días el consumo en Roaming se empezara a tarificar de manera adicional.

Adjuntamos el Contrato y las facturas al presente escrito. En las de febrero de 2023 a junio de 2023 se puede comprobar que la Sra. [REDACTED] que no está haciendo un uso responsable ya que hay facturas que el 100% de los consumos se realiza fuera de España y por ello no corresponde realizar el abono que nos solicita Dña. [REDACTED].

Finalmente, indicarle a Dña. [REDACTED] que no disponemos de las grabaciones de las conversaciones mantenidas con el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el consumo realizado por la reclamante es superior en EEUU que el realizado en España, según se puede constatar en las facturas aportadas por la mercantil, máxime cuando en las misma informa de que el incumplimiento de dicha circunstancia es contrario al uso no abusivo, y según lo recoge así la normativa europea.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los importes abonados en concepto de Roaming, al considera estar convenientemente facturados, según normativa aplicable.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a los daños y perjuicios solicitado, al no ser este Colegio Arbitral, competente en materia consumerista.

Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]