

LAUDO ARBITRAL**Exp. n.º 141/2026**

En Palma, el día 22 de abril de 2026

PARTES**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.**Reclamada:** Xfera Móviles, S.A.U.**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante manifiesta que no le respetan la tarifa contratada que incluye llamadas internacionales. Alega que esta tarifa sería válida en toda la UE.

La empresa alega que nos reiteramos en la respuesta ofrecida con fecha 13 de junio de 2025 a la reclamación presentada por el reclamante y registrada ante el Ayuntamiento de Menorca con número de expediente EX284/2025/00XXXX.

Se ha comprobado que las llamadas Roaming han sido realizadas en la fecha y hora que consta en el detallado de la factura, por lo que los cargos han sido correctamente emitidos. Fue adjuntada la factura MC25000645XXXX, donde se puede verificar el tipo de consumo realizado.

Recordamos al cliente, que en la contestación del expediente EX284/2024/003069 de este mismo organismo, en fecha 3 de abril de 2024, se le informó que el bono de 400 minutos internacionales, solo es para llamadas a otro países estando dentro de España, si los consumos son desde fuera de España, son consumos de Roaming y no entran dentro del bono de 400 minutos de llamadas internacionales activado.

PRETENSIONES:

Reembolso de lo cobrado por la llamada a Venezuela.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

Para la resolución de este caso hay que distinguir el concepto de llamada internacional del de roaming.

Llamadas internacionales son las llamadas realizadas desde España a cualquier otro país del mundo, tanto desde móvil como desde fijo. Tienen un coste adicional y dependerá del país al que se llame, y para las que el reclamante disponía de un bono de 400 minutos.



El roaming, que es toda llamada realizada mientras se está conectado a un operador extranjero, fuera de España.

En este caso el reclamante, estando conectado a un operador extranjero, realiza una llamada a un operador no español, y por lo tanto, estando en roaming realiza una llamada internacional.

La política europea de «itinerancia o roaming sin recargos» o «itinerancia como en casa» significa que las llamadas (a móviles y a fijos), los mensajes de texto (SMS) y el uso de datos (navegar por la web, emitir música o vídeo, etc.) están sujetos a las mismas tarifas que las llamadas, mensajes y datos en tu país de residencia. La misma norma se aplica también a cualquier llamada o mensaje de texto que recibas mientras estés en el extranjero. Esta política de roaming tiene condicionantes de uso razonable, tanto por tiempo en el extranjero como por uso de gb en casos de tarifas ilimitadas. Teniendo en cuenta que el bono internacional no forma parte de la tarifa contratada, sino que es un bono adicional, no debe entenderse aplicable desde el extranjero, por lo que las llamadas a terceros países desde un país europeo (estando en “roaming”) no deben considerarse incluidas en la política de “itinerancia como en casa” y por lo tanto son facturables. Además, en una respuesta a una reclamación anterior sobre la misma materia y en la que sí se le devolvieron los importes EX284/2024/003XXX, la empresa indicó que: Tras realizar las comprobaciones oportunas informamos que el importe de 57,45€ será transferido a su cuenta bancaria en un plazo aproximado de 60 días. No obstante, los consumos no son por llamadas internacionales, sino por consumo de roaming. El bono de 400 minutos internacionales, solo es para llamadas a otros países estando dentro de España, si los consumos son desde fuera de España, son consumos de roaming.

Que en una ocasión anterior se devolviera por deferencia comercial no significa la consolidación de un derecho.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

El ÁRBITRO