LAS EUROTARIFAS DE ROAMING SE HAN DE APLICAR DE FORMA OBLIGATORIA Y AUTOMÁTICA A TODOS LOS USUARIOS QUE NO OPTEN EXPRESAMENTE POR OTRA TARIFA[1]

La CNMC sanciona a Vodafone con 3, 1 millones de euros por no aplicar por defecto las eurotarifas del servicio de roaming fijadas por el Reglamento comunitario 531/2012.

Ana I. Mendoza Losana
Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 5 de mayo de 2014

En su reunión del pasado 29 de abril, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) impuso a Vodafone una multa de 3,1 millones de euros por una infracción calificada como "muy grave".

1. Regulación comunitaria de los servicios roaming

Desde el 1 de julio de 2012 y hasta el 30 de junio de 2017, el **Reglamento 531/2012 del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de junio del 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión** regula los precios y condiciones aplicables al servicio de roaming en el ámbito de la Unión Europea. Esto es, los precios aplicables al uso de los servicios de telefonía móvil (llamadas con origen y destino en la UE, SMS y MMS y acceso a datos) en un país comunitario distinto al país de origen del usuario. El citado reglamento establece las denominadas "eurotarifas", los precios aplicables a estos servicios en defecto de opción por otras ofertas e impone a los operadores el deber de facilitar información exhaustiva sobre los servicios en itinerancia y las eurotarifas (cfr. arts. 14 y 15). Así,

[1] Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad ("Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo"), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

"[L]a información facilitada deberá ser lo suficientemente detallada para que los clientes puedan decidir si les conviene o no cambiar a la eurotarifa" (art. 14.3).

El Reglamento exige que los proveedores de itinerancia faciliten y ofrezcan "activamente a todos sus clientes itinerantes, con claridad y transparencia, una eurotarifa" en sus diversas modalidades (art. 8, de voz; art. 10, SMS y art. 10, datos). En todos los casos, las eurotarifas no llevarán aparejada suscripción alguna ni cualesquiera otros cargos fijos o periódicos y podrá combinarse con cualquier tarifa al por menor. Las eurotarifas se aplicarán "automáticamente" a los siguientes colectivos:

a) A todos los clientes itinerantes existentes, a excepción de los clientes itinerantes que hayan optado expresamente por un paquete o tarifa específica de itinerancia;
b) A todos los clientes itinerantes nuevos que no seleccionen expresamente una tarifa de itinerancia distinta o una oferta tarifaria referida a los servicios de itinerancia que incluya una tarifa distinta;
c) A todos aquellos clientes itinerantes que en cualquier momento soliciten el paso a una eurotarifa.

Cuando formulen la oferta de eurotarifas, los proveedores de itinerancia recordarán a todos sus clientes itinerantes que hubieran optado por un paquete o tarifa específica de itinerancia las condiciones aplicables a dicho paquete o tarifa.

A partir del 1 de julio de 2014, los usuarios podrán contratar por separado y con distintos operadores cada uno de los servicios ofrecidos en itinerancia (art. 4 Reglamento 531/2012 y Reglamento de Ejecución (UE) núm. 1203/2012 de la Comisión, de 14 de diciembre del 2012, sobre la venta por separado dentro de la Unión de servicios de itinerancia al por menor regulados).

2. Práctica sancionada

Entre noviembre de 2012 y junio de 2013, Vodafone vinculaba a sus propias tarifas (Base y RED) una oferta de tarifas para el servicio de roaming. Por el precio de cuatro euros diarios (IVA no incluido) se ofrecían 20 minutos de llamadas, 20 SMS y 20 MB diarios, sin posibilidad de acumular lo no consumido diariamente. Hasta aquí, la conducta es lícita, pues los operadores pueden formular libremente ofertas alternativas a las eurotarifas.

Sin embargo, como se ha expuesto en el apartado anterior, el Reglamento exige la aplicación automática y por defecto de la eurotarifa, de modo que sólo por petición

expresa del usuario podrán aplicarse ofertas alternativas a la eurotarifa. No ocurría así en el caso de Vodafone, que invirtió la regla y sólo aplicaba la eurotarifa si el usuario lo solicitaba expresamente.

Según la CNMC, la práctica sancionada ha reportado al operador unos ingresos adicionales del 128%.

3. Procedimiento sancionador y medidas cautelares

En cumplimiento del artículo 16 del Reglamento 531/2012, en abril de 2013, la autoridad nacional de reglamentación española (por entonces, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones) inició un procedimiento sancionador contra Vodafone por la vinculación automática de tarifas distintas a la eurotarifa. Según se indica en la resolución dada a conocer a través de una nota de prensa pero aún no publicada en la web de la CNMC, "la conducta de Vodafone se considera como muy grave al incumplir un requisito esencial establecido en el Reglamento del Roaming, durante un período de siete meses y habiendo informado anteriormente la CMT sobre su interpretación del Reglamento sin modificar Vodafone su práctica".

El 30 de abril del 2013, la CMT impuso medidas cautelares para que Vodafone aplicara por defecto la eurotarifa a los nuevos clientes y diera un plazo de un mes para que los que ya tenían contratados los planes RED o Base optaran libremente por la tarifa de roaming alternativa.

4. ¿Se devolverá lo cobrado indebidamente?

Alguna asociación de consumidores ha manifestado su desacuerdo con la sanción considerada escasa y además solicita que la Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y las autoridades autonómicas de protección al consumidor reclamen a la multinacional británica la devolución automática de las cuantías facturadas irregularmente.

Ciertamente, la CNMC como “órgano competente” para sancionar podría haber exigido al infractor “la reposición de la situación alterada (…), así como la indemnización por los daños y perjuicios causados” (art. 130. 2 Ley 30/1992 por remisión del art. 29.3 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Sin embargo, la CNMC no ha hecho uso de esta potestad.

En este contexto, no habiendo sido calificada la infracción como infracción de consumo, sino del Reglamento 531/2012, ni la Agencia Española de Consumo y

Seguridad Alimentaria ni las autoridades autonómicas de protección al consumidor son competentes para exigir a Vodafone la devolución de lo cobrado indebidamente en el marco de un procedimiento administrativo, sin perjuicio de que quede expedita la vía judicial (art. 48 TRLGDCU).