

## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 00213/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: el 3 de noviembre de 2014 recibió un cargo en su cuenta de 80,04 €, correspondiente al recibo de teléfono nºXXX. A través del xxx, el día 04.11.2014 puso una reclamación cuyo número es el XXX al no haber recibido contestación alguna a dicha reclamación, a través del xxx, le dijeron que dicho importe corresponde a una serie de llamadas, y de correos y mensajes realizados por Internet, cosa que no ha realizado, pues en ese número no tiene internet. Si se fijan en el histórico de ese número XXX, verán que la media de gastos son 11,07 € mensuales, por lo tanto, reclama la devolución de 68,97 €. No tiene ninguna factura de Xxx, por lo tanto, solicita que se le envíen en papel por correo ordinario, a su domicilio, que es un derecho que tiene como cliente de Xxx, y consecuentemente, solicita la devolución de la diferencia de la factura reclamada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que tras un exhaustivo análisis de sus sistemas de facturación y calidad, no se han detectado anomalías en los registros de transmisiones de datos registrados en las facturas de 01.10.2014, 01.11.2014 y 01.12.2014 desde su línea XXX. En este sentido conviene manifestar que desde cualquier terminal con tecnología GPRS se puede acceder a los

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

distintos servicios de la red de internet, en cumplimiento de la normativa europea, que obliga a facilitar a todos los usuarios de telefonía móvil los servicios de telecomunicaciones y el fomento de la Sociedad de la Información. En conclusión, el importe reclamado se corresponde con la aplicación de la tarifa general a los distintos accesos a internet realizados. Por ello, si resulta del interés del reclamante continuar accediendo regularmente a internet, sería recomendable que contactase con la línea de atención personal xxx, para concertar algún tipo de tarifa plana de acceso a Internet. Por el contrario, si no desea realizar accesos a Internet, debe seguir las instrucciones de uso del terminal y configurarle para restringir el acceso a la red de datos. El reclamante presenta escrito de fecha 25 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que sus pretensiones no han quedado satisfechas, por lo que se ratifica en las alegaciones vertidas en su escrito de 26 de enero de 2015, añadiendo que a pesar de las llamadas realizadas cuando en la primera factura detecta que están cargando gastos que no corresponden al uso realizado, sólo adopta Xxx solución al servicio por el que le están cargando el importe "extra", cuando el 4 de noviembre de 2014, deja constancia de su queja; si precisara del servicio GPRS del que causa baja a petición del cliente, no habría solicitado la baja del mismo; si precisara de ese servicio, podría hacerlo y no lo hace; es casualidad que el servicio se active cuando quien suscribe y afectado, está en cama durmiendo; es paradójico que uno de sus hijos tuvo un problema semejante y Xxx puso fin al mismo al detectar que terceros habían controlado el servicio de su móvil; se dan ciertas concomitancias que hacen pensar, que Xxx debiera investigar técnicamente el problema denunciado y no aplicar el corte de llamadas como remedio al problema, sin que tenga ningún interés el alargar esta situación, al no haber provocado la negativa más absoluta a hacer frente a un gasto quien suscribe.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que nunca ha recibido facturas de papel por parte de Xxx, le llegó una factura de 80,04 €, y se puso en contacto con la compañía, a través del xxx. Reclamó y le dijeron que no había ninguna reclamación. Posteriormente le indicaron que se facturaron una serie de llamadas realizadas a través de Internet, que no tiene. Incluso puede afirmar que a la hora que aparecen reflejadas tales llamadas, se encuentra acostado. Devolvió la factura, pero pagó el consumo, y le han llamado en innumerables ocasiones, incluso al trabajo y en sábado, reclamándole la cantidad. Se la ha cortado la línea, por lo que se reitera en su pretensión, queriendo darse de baja del servicio. Afirma que se conecta a internet sólo a través de wifi.

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el estado actual, el reclamante sigue teniendo línea, que fue suspendida en varios períodos, del 12 de enero al 6 de febrero y hasta el 20 de marzo. En la actualidad se ha procedido a dar de baja el servicio de Internet. Hay que matizar que aunque no se tenga contratado en servicio de Internet, cuando una persona adquiere un terminal móvil, viene preparado

para conexiones GPRS y debe ser el propio usuario el encargado de desactivar la aplicación correspondiente que le facilita el acceso a ese servicio.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que no presenta pruebas que desvirtúen que el consumo por el tráfico registrado en las facturas unidas al expediente adoleciera de alguna irregularidad, determinante de que se hubiera realizado desde otro terminal, que no fuera el suyo, pues lo que la facturación cuestionada acredita precisamente, es que los registros que aparecen reflejados en las mismas, corresponden a servicio telefónico usado desde el terminal del que es titular, por lo que no existen elementos aportados por el reclamante, que demuestren que la facturación haya sido inadecuada, debiendo tener en cuenta, no obstante, que efectivamente, y como alega el representante de la empresa reclamada, en la actualidad “desde cualquier terminal con tecnología GPRS se puede acceder a los distintos servicios de la red de internet, en cumplimiento de la normativa europea, que obliga a facilitar a todos los usuarios de telefonía móvil los servicios de telecomunicaciones y el fomento de la Sociedad de la Información”, por lo que de igual modo, la conclusión inmediata de ello es que, como también alega la reclamada “el importe reclamado se corresponde con la aplicación de la tarifa general a los distintos accesos a internet realizados”, que, se ha de volver a insistir, no han sido probatoriamente desvirtuados por el reclamante, quien además, en el acto de la audiencia, reconoció haberse conectado “a través de wifi” a internet con el mismo terminal, respecto al cual se factura su servicio, sin que exista constancia de que tenga contratada una tarifa plana para ese servicio, que hace que la facturación del servicio realizado se haya tarificado al margen de lo realmente contratado.

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.

Previa 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.

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, 14 de abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX