



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11995.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada por la representante #####, que puede resumirse en que tras la modificación de los servicios contratados, la línea móvil ##### se queda sin datos en los primeros 8-15 días del periodo de tarificación. Manteniendo la línea el mismo comportamiento, ha pasado de tener un consumo medio de 7 a 9 GB al mes a 40 GB, que sólo puede deberse a una avería en la aplicación que contabiliza el tráfico de datos. Ha realizado todas las operaciones que le ha indicado la empresa, como resetear el teléfono, resetear en ajustes el tráfico de datos cada periodo de tarificación y hacer el seguimiento, cambiar la sim de dispositivo, y hacer un duplicado de sim, sin que se haya resuelto. Lleva meses pagando la cuota quedándose incomunicada. Solicita la resolución urgente de la avería, que se informe de qué se trata y la resolución.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de diciembre de 2021, alegando en síntesis que en su sistema constan varias incidencias notificadas por la reclamante, realizándose una revisión de la línea ##### y el departamento técnico no ha detectado ninguna anomalía en el consumo. Desde el periodo del 24 de agosto al 24 de septiembre, se le ha regalado un bono de 10 GB en garantía de calidad.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 27 de enero de 2022, manifestando en síntesis que por fin un técnico le ha dado una respuesta que tiene sentido, y es que la línea no tiene avería y que no es errónea la contabilización de los datos. El problema es que contrató 30 GB y quien grabó los datos en el sistema ha dado de alta sólo 3 GB. En las facturas se puede observar que los datos consumidos rondan los 3 GB, y de hecho a veces ni llega a los 3 GB, y aun así se ha quedado sin datos móviles y en consecuencia incomunicada, más que para recibir llamadas. Solicita:

- La resolución del incidente: No han dado de alta aún a la línea ##### con 30GB tal y como pagamos y estipula el contrato.
- El reembolso de las cuotas pagadas y no disfrutadas con las características que indica el contrato/oferta de retención.
- Una compensación económica por daños y perjuicios. Las horas invertidas en la resolución de esta incidencia y que he dejado de dedicárselas a mi trabajo. A 10€/netos la hora que es lo que cobro en mi trabajo por unas treinta horas que he dedicado a esta disputa (estimando hacia la baja como acto de buena voluntad y conciliación): 300€



Comunidad de Madrid

Llamadas realizadas/recibidas con ##### aun siendo un derecho reconocido por la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal) y según el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos). No facilitarme dichos datos —y hacerlo de forma veraz— dificulta mi acción probatoria sobre la mala praxis de ########. Basándome en las cuantías establecidas en demandas relacionadas con la LOPD y como acto de buena voluntad hacia la empresa, solicito la cuantía mínima de 2000€ (Una cuantía que oscila a la baja, basándome en lo estipulado por las demandas relacionadas con la ley de protección de datos).

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de febrero de 2022 reiterando sus alegaciones.

La parte reclamante aporta un escrito el 6 de abril de 2022, manifestando que el problema persiste desde hace meses. Al final, ha sucumbido y ha ampliado la cuota de la línea damnificada, al no poder abandonar la compañía por no haber cobertura de otra empresa. Manifiesta que es una vergüenza que tenga que pagar una cuota más alta por una línea que no necesita para intentar tener un servicio. Reitera sus pretensiones.

Con fecha 24 de junio de 2022 aporta documento de representación del titular del contrato para reclamar en el procedimiento de arbitraje.

El órgano 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 reclamada aporta escrito alegando que desde el departamento de soporte técnico se ha comprobado en distintas ocasiones desde el 23 de agosto de 2021 el consumo de datos de la línea ##### confirmando que no hay ninguna irregularidad. Se le ha instado al cliente a comprobar el terminal haciendo una prueba con otro terminal durante un espacio de tiempo que coincida con un mes de facturación, y tras diversas revisiones efectuadas, no consta que el cliente haya realizado tal prueba. Enumera 8 comprobaciones técnicas dando todas como conclusión que no hay avería en la línea.

La parte reclamante contesta por escrito que las alegaciones de la empresa reclamada son erróneas porque la línea reclamada es la ##### si las verificaciones las han hecho en otra línea lógicamente no encontraron nada.

La empresa reclamada aporta escrito alegando que desde el 23 de agosto de 2021 se ha comprobado que no hay incidencias en las líneas ##### ##### y ##### En las comprobaciones técnicas realizadas se ha concluido que no hay ninguna irregularidad en el consumo de las líneas, incluido el consumo del número #####

La parte reclamante aporta nuevo escrito manifestando que no duda "que la empresa ##### haya realizado las acciones oportunas para encontrar a qué se debía el problema, pero si el usuario indica que tiene una avería, la cual demuestra a tiempo real (los propios técnicos a tiempo real se percataban de dicha avería). Si posteriormente no se encuentra la causa de dicho problema, no se debería asumir por defecto que todo va bien.



Comunidad de Madrid

Bien. No hallar una respuesta no implica una relación de causalidad respecto a que el problema que tiene el cliente no exista. Las acciones o sucesos no ocurren por arte de magia y en lo relacionado a conectividad, redes y sistemas, menos. Asimismo, tras un año con este problema en la línea, pagando la cuota sin disfrutar de los servicios contratados, modificamos el contrato a uno de mayor cantidad de megas y coste superior. No hace uso de tal cantidad de megas, pero asumimos ese sobrecoste ante el hartazgo de no dar solución a dicha avería, pagar por un servicio no consumido y hallarse incomunicada. Una vez cambiado el tipo de contrato para la línea afectada, ##### se solucionó el problema ipso facto.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto conforme al artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no constar en el expediente los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto. No consta en el expediente prueba de la causa de la incidencia reclamada, que puede tener su origen tanto en la configuración del terminal al establecer un límite de datos, como puede venir causado por la deficiente prestación del servicio o gestión del sistema por la empresa. En este caso, los órganos arbitrales carecen de los medios técnicos necesarios para determinar la causa de la incidencia reclamada. Las facultades de control e inspección en materia de telecomunicaciones están atribuidas a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones www.#####).

La tarifa de la línea objeto de **reclamación** incluía llamadas ilimitadas y 30 GB de datos con una cuota de 0 € al mes, y las facturas reflejan un Bono Fidelización 10 GB extra, con una cuota mensual también de 0 €, habiéndose solicitado el reembolso de la tarifa, no constando ninguna incidencia en los demás servicios contratados.

Según declara la reclamante, el límite de datos que por error activó la empresa fue de 3GB según le informaron, teniendo también un Bono Extra de 10 GB, y sin embargo el consumo realizado no llega a los 3 GB.

Las facturas reflejan consumo de llamadas realizadas durante los periodos de facturación en la línea reclamada, que no se corresponde con lo manifestado por la reclamante de que quedaba incomunicada más que para recibir llamadas.

La parte reclamante no acredita haber "ampliado la cuota de la línea afectada", ni acredita el consumo realizado desde la nueva contratación alegada, que según manifiesta ha sido finalmente la solución de la incidencia.

En consecuencia, este órgano no puede resolver sobre la causa del volumen de datos consumidos en la línea ##### ni determinar que la incidencia manifestada por la parte reclamante sea imputable a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de indemnización de 300 € por las horas invertidas en reclamar que he dejado de dedicar a su trabajo por el que cobra 10 €/hora, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños y perjuicios de carácter profesional al no tener la consideración de consumidor final.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización de 2.000 € conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, por no facilitarle la empresa la relación de las llamadas realizadas y recibidas con ##### dificultando su defensa, al no tener competencia los órganos arbitrales en materia de protección de datos personales, teniéndola atribuida la Agencia Española de Protección de Datos.

Queda expedita la vía judicial.

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.

Previo 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.

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