



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09242.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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:

Les pongo en antecedentes, mi padre es una persona mayor, de 77 años, con problemas auditivos. Tiene un móvil de lo más sencillo, ya que no necesita otro para sus necesidades, y no tiene acceso a Internet (ni sabe lo que es eso, ni cómo conectarse) ni tiene instaladas aplicaciones con acceso a Internet tales como Whatsapp, Twitter, ni nada de eso.

El 1 de febrero, tras percatarse de que algo no iba bien en las cuentas, me dispuse a comprobarlas. Cuál fue mi sorpresa cuando vi que las facturaciones en los últimos meses eran exageradas en relación a sus facturaciones mensuales (Entre 15-16 euros mes) (Se aportan facturas anteriores y gráficas de facturaciones). Esto es:

*Factura MM1VMJG0288909_2023-10-01 - **Octubre:** 25,78€*

*Factura MM1VMKG0335491_2023-11-01 - **Noviembre:** 128,48€*

*Factura MM1VMLG0323827_2023-12-01 - **Diciembre:** 136,81€*

*Factura MM1VMAH0320705_2024-01-01 - **Enero:** 132,25€*

*Factura MM1VMBH0258934_2024-02-01 - **Febrero:** 139,43€*

*Factura MM1VMCH0189040_2024-03-01 - **Marzo:** 92,80€ (Esta ha sido la última)*

(Se aportan dichas facturas)

El 2 de febrero llamé a la atención al cliente de [REDACTED] indicándole que mi padre tenía una factura básica, en la cual estaba pagando 16 euros al mes, que no le habían comunicado ningún cambio en las tarifas ni en las condiciones del contrato, y que había recibido una serie de facturas con cargos desorbitados. El operador realizó sus gestiones oportunas y comprobó que aparecían conexiones a internet (Le indiqué que mi padre no sabía lo que era Internet, ni tenía router ni nada de eso, que tenía un teléfono de lo más sencillo y que tenía una tarifa básica de 16 euros), me indicó que había sido un error en el sistema, y procedió a hacer la reclamación oportuna (Reclamación CP2402SC76DRIK/0), la cual fue denegada posteriormente (Se aporta).



Comunidad de Madrid

Como me había dicho que se habían hecho conexiones a internet, le pregunté si se podía quitar el acceso a datos y me dijo que por dicha operación me tenían que cargar en la próxima factura 4 euros. Le dije que no me parecía bien que encima de los cobros indebidos tuvieran que cobrar otros 4 euros, cuando mi padre no había hecho esas conexiones. Me contestó que cuando se pusieran en contacto conmigo los de reclamaciones se lo dijera, que ellos me lo podían quitar sin cobrarme nada. Ahí quedó la cosa.

Tras recibir la denegación de esta reclamación, con la autorización de mi padre, creé un usuario online en [REDACTED] para poder ver la facturación detallada (Mi padre no entiende nada de internet, como he dicho antes, y no recibe las facturas en papel). Segunda sorpresa, tras poder ver dicha facturación, vi que había infinidad de conexiones a internet. Indagando más, vi que la primera facturación con Internet que aparece es de la factura de Octubre.

El 7 de Febrero volví a hacer una segunda reclamación (Se aporta) indicando que aparecían infinidad de conexiones, la mayoría de ellas de madrugada (curioso que hasta en la misma hora y minutos en días distintos y a horas en las cuales mi padre ni está despierto) (Esto se ve en las diferentes facturas, las cuales se aportan), en las cuales ni se recibían datos, y las cuales nadie había realizado.

Asimismo, viendo la cuenta de cliente de Internet procedí a restringir el acceso a datos de mi padre (Me parece indignante que no nos indicaran en la primera llamada que el acceso a datos los podía quitar el cliente a través de la cuenta de internet, **sin coste alguno**; ya que encima nos podíamos haber evitado otros 7 días de gastos indebidos) Esta reclamación fue denegada también (Reclamación CP2402SC76DRIK/1) (Se aporta).

Me dirijo a ustedes con el propósito de reclamar dichas cantidades facturadas, mi padre no ha realizado ninguna conexión a internet (Desconoce los procesos de conexión a la misma.) . Lo que es más, viendo las facturas, por ejemplo, la de Noviembre, aparecen casi 200 consumos a internet, (179 para ser exactos) con un total de.....¿¿¿¿¿0,39 Mb????? Pues si se ve la factura completa, ni aparecen dichos Mb, pues en todos aparece 0,00MB, ni aparecen los 179 consumos (He puesto como ejemplo la factura de noviembre, aunque en las restantes facturas reclamadas sucede lo mismo).

Viendo la Tarifa Básica que aparece como contratada figura hasta 400 Mb al día por 4€ día (Se adjunta). Sin embargo, se está facturando por un Volumen de 0,00 Mb

Siendo lógicos, si esto no hubiese sido un error, ya nos habríamos cambiado antes a otra tarifa mucho más económica, viendo el gasto que tiene mi padre durante muchos meses atrás, incluso años, de entre 15 y 16 euros o menos. Además, me parece lamentable que por lo menos, en el segundo o tercer mes que hubiera sucedido esto no se le hubiera llamado para comentarle de dichas facturas. Me parece lamentable que a un cliente mayor, que lleva más de 18 años con esta empresa se le trate de esta manera.

Para más inri, con la factura de Marzo en la mano, vemos que en esta ahora aparece un nuevo concepto "SMS a servicios de suscripción / SMS recibidos", que aunque no lleva coste alguno, tampoco nadie ha contratado, ni nadie ha avisado y del cual el día 03 de Marzo procedemos a restringir, vía usuario online de [REDACTED] (en vista de que nos vuelvan a cobrar más gastos extra que no realizamos)

Visto todo lo anterior, el 08 de Marzo se presenta asimismo, Reclamación ante el Defensor del Cliente de [REDACTED] (Se aporta), la cual fue desestimada, alegando que todo era correcto y escrita no de manera muy profesional, el día 05 de Abril (Reclamación CP2402SC76DRIK/2) (Se aporta). Es increíble que todas las reclamaciones se desestimen porque todo es correcto, cuando nadie ha realizado esas conexiones,

Por todo ello,
Solicito:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Se me informe de las páginas que supuestamente se visitan durante esas conexiones, ya que si la navegación es real debería haber constancia de qué sitios se visitan (con un listado detallado de las Ips de destino a las que supuestamente me he conectado y el tráfico de datos consumido) y la devolución de todos los gastos extra, que nunca deberían haber sido cobrados, de las facturas detalladas anteriormente.

Esto es:

Octubre 2023: $25,78 - 16 = 9,78$

Noviembre 2023: $128,48 - 16 = 112,48$

Diciembre 2023: $136,81 - 16 = 120,81$

Enero 2024: $132,25 - 18$ (Según nueva tarifa) = $114,25$

Febrero 2024 : $139,43 - 18$ (Según nueva tarifa) = $121,43$

Marzo 2024: $92,80 - 18$ (Según nueva tarifa) = $74,80$

Alcanzando dicha suma un Total de **553,55 euros**

La empresa reclamada mediante escrito de 20 de agosto de 2024 presenta por escrito las siguientes alegaciones:

Sobre este tema les informo de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 5º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo con fecha de entrada en vigor 7/3/2012, en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje "Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en el que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud."

Tras un exhaustivo análisis de nuestros sistemas de facturación y calidad, no se han detectado anomalías en los registros de transmisiones de datos registrados desde su línea [REDACTED]

En este punto, conviene manifestar que 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-.

En conclusión, el importe reclamado se corresponde con la aplicación de la tarifa general a los distintos accesos a internet realizados. Con restricción del servicio de fecha 03/03/2024, no se han encontrado este tipo de consumos con posterioridad tal y como pueden comprobar en factura a partir del 01/04/2024 En relación con la solicitud de un listado de las páginas consultadas, el titular puede obtenerlo desde el historial de su dispositivo.

Como se recomendó en la resolución de la reclamación CP2402SC76DRIK, ofrecemos tarifas como el Contrato Ilimitado 8 GB. Adjuntamos las condiciones particulares de esta tarifa que permite hablar y navegar sin límites, con llamadas ilimitadas a teléfonos fijos y móviles, y 8 GB de datos a velocidad 5G+ ultrarrápida. Al consumir los 8 GB, se puede seguir navegando sin límites a una velocidad de hasta 2 Mb, todo esto por una cuota mensual de 16,95 € (impuestos incluidos).

EL RECLAMANTE mediante escrito de 15 de septiembre de 2024, presenta la siguiente solicitud:

En relación a la resolución del archivo de las actuaciones de la solicitud de arbitraje, reclamo que sigan las actuaciones de arbitraje *en relación a las facturas de los meses de febrero y marzo, ya que no se ha cumplido el vencimiento para reclamar dichas facturas. Las cantidades a las que ascienden dichas facturas son: Febrero 2024 : $139,43 - 18$ (Según nueva tarifa) = $121,43$ Euros Marzo 2024: $92,80 - 18$ (Según nueva tarifa) = $74,80$ Euros* Asimismo, reitero la solicitud de un listado de las páginas consultadas, ante la imposibilidad técnica de consultarlo desde el historial



Comunidad de Madrid

del dispositivo. Ruego que se tenga en cuenta toda la documentación adjuntada en la solicitud de arbitraje efectuada con fecha de entrada el 4 de Julio y las alegaciones contenidas en dicha reclamación.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral ante las manifestaciones de las partes en primer lugar, comprueba el contenido de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral y se verifica la exclusión de las solicitudes por facturación emitida con una antigüedad superior a seis meses, computándose desde la fecha de solicitud de arbitraje, por lo que en el presente conflicto, solo pueden ser objeto de estudio las facturas emitidas en febrero y marzo de 2024, quedando el resto fuera del ámbito de arbitraje de consumo.

El Colegio Arbitral teniendo en cuenta la información y documentación aportada al expediente se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y acuerda: **DESESTIMAR la pretensión del reclamante**, no procediendo la devolución de las cuantías reclamadas asociadas a las conexiones a internet impugnadas y que aparecen en las facturas emitidas en febrero y marzo de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que el día 2 de febrero de 2024 se puso en contacto por el servicio de atención al cliente de [REDACTED] al haber detectado una serie de facturas a nombre de su padre, con cargos muy elevados, ya que su tarifa era básica y solicita explicación al respecto.

Queda acreditado que el solicitante presenta varias reclamaciones, en el mes de febrero de 2024, siendo a resultas de la presentada el día 7 de febrero, cuando finalmente procede a la desconexión/ restricción del acceso a datos de la línea número [REDACTED] de la que era titular su padre.

Examinado el detalle de consumo de febrero de 2024 (abarca el periodo comprendido entre el 18 de enero y el 17 de febrero), se comprueba que la última conexión datos, es el día 7 de febrero de 2024.

La empresa explica que los importes reclamados se corresponden con la aplicación de una tarifa diaria de acceso a internet y el propio reclamante confirma, que con esa tarifa podía disfrutar por 4 euros al día de hasta 400 Mb, de ahí que si no supera este límite, aparezcan : 0,0 Mb.

Las conexiones se han realizado desde la línea de la que es titular el padre del reclamante y la empresa en cumplimiento de la normativa europea, que obliga a los diferentes operadores que desde cualquier terminal con tecnología GPRS se pueda acceder a los distintos servicios de la red de Internet, ha proporcionado este servicio.

Desde el momento en que se procede a la desconexión de los datos, no se vuelve a producir, tal y como se observa en la factura emitida en abril de 2024.

Señala el reclamante la imposibilidad de consultar el historial de las páginas a las que se ha accedido desde su dispositivo, por ello la empresa debe facilitarle de forma precisa, las instrucciones necesarias para que respetando la política de privacidad, pueda obtenerlas desde su terminal, o informándole en su caso si existieran, otras opciones.



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.

El cumplimiento se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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, 12 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]