



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 20/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, en nombre del Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica Móviles España, SAU, con NIF A7892XXXX.

Ambas partes comparecen a la audiencia por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En su escrito de reclamación de 21 de diciembre de 2023 y en su solicitud de arbitraje de 5 de enero de 2024, la reclamante manifiesta, en síntesis, que desde la factura FM1VMIF0888XXX cobrada en septiembre de 2022 hasta día 1 de diciembre de 2023, le han estado cobrando importes en concepto de "Contenidos" en su línea 686157XXX sin su consentimiento.

En ningún momento ha contratado servicios especiales.

PRETENSIONES

Devolución del importe de 168,03€ cobrados y facturados indebidamente.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En su escrito de 22 de diciembre de 2023 la empresa alega, en resumen, que no se ha detectado incidencia alguna que afecte a los procesos de tarificación.

De conformidad con la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, la compañía tiene implantado un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación. Revisados estos procesos, no se han registrado incidencias en la recepción y/o generación de contenidos/suscripciones reclamadas.

Telefónica Móviles solo factura el tráfico recibido desde el número de abonado.

El servicio "Pagos Online" permite al cliente adquirir bienes y servicios digitales de terceros proveedores de contenidos mediante la utilización del teléfono móvil y haciendo uso de su tarifa de datos, existiendo dos modalidades de acceso:

- Único: el cliente realiza una única descarga y/o puesta a disposición de un contenido mediante un pago único.
- Recurrente: el cliente se suscribe a los contenidos mediante pago de cantidades periódicas.



Se bonificó de manera excepcional y graciable el importe de 21€, relativo a los conceptos impugnados de las facturas de 01/12/2023 y la incidencia sobre la factura de 01/01/2024, para abono en la propia factura, o si fuera su caso, descontado de la deuda que pudiera existir en ese momento.

Se gestionó la restricción a dichos servicios con fecha 02/12/2023.

La compañía formuló un nuevo escrito de 23 de febrero de 2024, en el que se ratifica en su contestación de 22 de diciembre de 2023.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

Antes de abordar el fondo de la controversia, debe señalarse que es habitual que las empresas se sometan a arbitraje a través de una oferta pública de adhesión.

En el caso concreto de Telefónica Móviles de España, SAU, su oferta pública de adhesión es limitada y contiene una serie de condiciones que excluyen su sometimiento al arbitraje en relación con determinadas materias.

Una de las exclusiones fijadas por la empresa afecta a las solicitudes 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 este caso, la solicitud de arbitraje formulada por la Sra. XXXXX tuvo entrada en registro día 5 de enero de 2024, por lo que en este procedimiento no podrán ser objeto de pronunciamiento las facturas emitidas con anterioridad a día 5 de julio de 2023.

No obstante, la imposibilidad de emitir un pronunciamiento acerca de las facturas anteriores a dicha fecha no significa que la reclamante no pueda defender sus derechos como consumidora si entiende que estos han sido vulnerados, sino que deberá optar, si lo considera oportuno, por vías distintas al arbitraje.

En vista de lo anteriormente expuesto y de acuerdo con el ciclo de facturación, en este procedimiento pueden ser objeto de valoración las facturas emitidas entre los días 1 de agosto de 2023 y 1 de enero de 2024.

Al respecto, la compañía afirma haber bonificado sobre la factura de 1 de enero de 2024 un importe de 21€ correspondientes a la suma de los cargos aplicados bajo el concepto "Contenidos" de la factura de 1 de diciembre de 2023 y los que hubieran sido aplicados en la de 1 de enero de 2024.

Por tanto, centrada la cuestión en las facturas emitidas entre 1 de agosto y 1 de noviembre de 2023, se constata que cada una de ellas incluye cargos emitidos bajo el concepto "Contenidos" en relación con la línea 686157XXX, la suma de los cuales arroja un total de 62,94€, impuestos incluidos.



En caso de que los “Contenidos” facturados se correspondan con “servicios digitales de terceros proveedores de contenidos” -tal y como alega la empresa- debe tomarse en consideración lo previsto en el artículo 23 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que dispone lo siguiente:

Artículo 23. Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas.

1. En el supuesto de que en la factura de un servicio de comunicaciones electrónicas se incluyan importes correspondientes a servicios que no tienen tal naturaleza, será obligatorio que se efectúe el desglose, de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

El usuario final que pague la parte de la factura que corresponda, según el desglose establecido en el párrafo anterior, al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el abonado tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

El incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero de este artículo facultará al usuario final a considerar que la totalidad de la factura se libra por servicios que no tienen la consideración de comunicaciones electrónicas, por lo que su impago no podrá acarrear su suspensión.

2. Los usuarios finales tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.

3. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a la información desglosada y a las garantías establecidas en este artículo.

De conformidad con lo expuesto, se ESTIMA la pretensión en los términos siguientes:

Considerando que la compañía señala que los contenidos objeto de controversia se corresponden con servicios prestados por terceros, procede que Telefónica Móviles de España, SAU, remita a la parte reclamante una facturación independiente que comprenda, por un lado, las cuotas de los servicios contratados con la compañía y, por otro, los servicios prestados por el tercero proveedor de contenidos.

Asimismo, procederá que la compañía reintegre al Sr. XXXXX un importe de 62,94€, que se corresponde con la suma de los cargos emitidos bajo el concepto “Contenidos” en las facturas emitidas entre el 1 de agosto y el 1 de noviembre de 2023, en relación con la línea 686157XXX.

Dicho importe deberá ser abonado por la empresa mediante transferencia a efectuar en la cuenta bancaria en la que el Sr. XXXXX tiene domiciliados sus pagos a la compañía.



El plazo del que dispone la empresa para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo.

Una vez que la compañía haya remitido la facturación independiente y reintegrado el importe de 62,94€, cabe recordar que el usuario final que hubiera pagado la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas, no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós