



## **LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: V 04320 /2015

**RECLAMANTE:** Dª XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX-XXX-XXX

En Madrid, a 10 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 que la empresa reclamada le ha suprimido XXX que tenía para dos años, motivo por el que renovó con la empresa, sin compensación alguna. Y le han subido los megas sin solicitarlo con el consiguiente aumento en su factura. Solicita que le vuelvan a proporcionar XXX y los megas que tenía contratados, volviendo a pagar lo que contrató, y devolviéndole lo que le han cobrado de más indebidamente.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 5 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con el 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 faculta a los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. Es imposible dejar la línea con la tarifa que venía disfrutando. Además de informar en la factura las nuevas condiciones en ambas líneas, a la reclamante se le envió el 20 y 23 de mayo de 2015 sendos correos electrónicos, informando de las nuevas condiciones. En cuanto a la reclamación del servicio XXX, solo para smarthphone, por motivos ajenos a XXX dejó de prestarse el 31 de julio de 2015. Automáticamente se le dio de baja de la suscripción, y por lo tanto a partir de agosto, XXX no le cobró más cuotas. Con fecha 30 de diciembre se le ha enviado un sms informándole que a partir del 31 de enero de 2016 se le ofrece gratis durante 7 meses el nuevo servicio XXX TV Online para tu Smartphone.

La reclamante aporta escrito con fecha 28 de enero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, contestando que no se le ha comunicado nada por mail, no por sms, ni por escrito, ni ha autorizado ningún cambio. En cuanto a XXX también es por motivos ajenos a ella que no puedan prestarle el servicio, y si le prometieron que lo prestaría durante dos años y no pueden, tendrán que compensarlo de alguna manera. El servicio era gratuito durante dos años, por lo que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

solicita que le remuneren el servicio que le han quitado, o le ofrezcan un descuento en su factura para compensar la falta de servicio. Y si no pueden volver a darle la tarifa que contrató que le liberen de su permanencia.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que le prometieron el servicio gratuito de XXX para smartphone durante dos años, y a los 3 meses se lo cancelan, y además le aumentan los megas que no ha solicitado, y se da cuenta cuando recibe la factura y ya se le había pasado el plazo para solicitar la baja, puesto que no le pidieron su aceptación ni firma. Actualmente el servicio de fútbol en televisión tiene un coste mensual de unos 7 euros. Solicita una compensación de 8-10 euros mediante descuento en factura hasta que finalice la permanencia, y poder cambiar a otra tarifa sin coste.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que no procede la eliminación de los compromisos asumidos con XXX, así como tampoco descuentos adicionales.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que el servicio reclamado era gratuito, por lo que no procede el descuento en factura solicitado para compensar que la empresa reclamada dejó de prestar el servicio. En cuanto a la modificación de las condiciones de la tarifa, la empresa reclamada no acredita haberlo notificado a la reclamante, por lo que debe anular los compromisos de permanencia asociados a las tarifas de las líneas móviles.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 10 de marzo de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX