



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R 00837 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de julio de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en la factura de 27 de febrero de 2015 comprueba que han cambiado su tarifa móvil XXX al XXX, informando que a partir del 26 de enero de 2015 cambien al nombre los planes pero no mencionan ninguna modificación en el precio o las condiciones, pero aumenta el precio de su tarifa y le cobran los sms, sin haber informado con al menos un mes de antelación. Según XXX le informaron por sms, que no ha recibido y no saben decirle el día que se lo enviaron, ni las condiciones exactas de la nueva tarifa. Solicita volver a su tarifa anterior respetando el precio y descuentos, y que le devuelvan los importes indebidamente cobrados. Reclama 2,36 €.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que al reclamante le entraron en vigor las nuevas condiciones aplicables a su tarifa el 26 de enero 2015 y detalla las condiciones de la nueva tarifa XXX.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no ha informado al cliente de las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes como establece el Real Decreto 899/2009, habiendo informado en la misma factura en la que se aplican ya los cambios. Además de aumentar el precio de la tarifa han empeorado las condiciones suprimiendo la gratuidad de los SMS. Solicita que le vuelvan a facturar según la tarifa anterior y se proceda a la devolución de todos los importes indebidamente cobrados por este concepto, además de respetar cualquier promoción aplicada con anterioridad al cambio.

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 reclamante comparece a la audiencia mediante escrito en el que detalla la incidencia reclamada, manifiesta que ha recibido información diferente según el operador de atención al cliente que le haya atendido, y que le dijeron que si no le gustaba la nueva tarifa que le han asignado podía cambiarla pero pagando 18,15 € de activación. Solicita



Comunidad de Madrid

la devolución de los importes cobrados indebidamente que a día 9 de junio de 2015 asciende a 5,04 euros, y respeten los descuentos que el cliente tenía activos antes del cambio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que confirma el envío del sms informando del cambio, y que el 1 de marzo de 2015 se ofrece al titular la posibilidad de realizar el cambio de tarifas cuyo coste es más económico mensualmente que la tarifa que tiene actualmente.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada puede modificar las condiciones del contrato, pero no acredita la información que debió facilitar con un mes mínimo de antelación al usuario, que éste niega haber recibido el sms que la empresa manifiesta que envió y que tampoco ha concretado el día y hora del envío. En consecuencia, la empresa reclamada no tiene que volver a activar las condiciones contractuales anteriores a la incidencia, pero si el titular no está conforme con el nuevo plan de precios asignado podrá solicitar una nueva tarifa que se activará sin cargos, y la empresa reclamada debe abonar al reclamante **2,36 €(iva incluido)**, correspondiente a la diferencia del importe de las cuotas reclamadas, de las dos primeras facturas emitidas con la nueva tarifa que desconocía el titular, no procediendo más abonos.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, 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.

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.

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.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX