



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03996 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. 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 la disconformidad con la subida de precio de su tarifa sin previa comunicación. Cuando llamó al servicio de atención al cliente le dijeron que se debía a la subida de 2,5 Gb a 3Gb, que figura en la factura, cuestión irrelevante para él puesto que su consumo nunca alcanza los 2,5 GB. Solicita la resolución anticipada del contrato sin coste de cancelación de compromiso en XXX ni en el plan de precios, al no estar conforme con la modificación desea que se elimine la permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 4 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la mejora en la tarifa ha sido la subida de datos pasando de 2,5 Gb a 3 Gb y el coste mensual sería de 1 € (impuestos incluidos). No obstante, el reclamante puede dar de baja la línea o cambiar el plan de precios sin coste de penalización por cambiar de tarifa, pero la permanencia en XXX se mantiene.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 22 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que no le notificaron previamente el cambio de las condiciones contractuales, y además las nuevas condiciones impuestas no le suponen ninguna mejora real. Por el momento no quiere dar de baja la línea ni cambiar el plan de precios, pero desea que se eliminen los compromisos de permanencia, y dejar de pagar el teléfono adquirido a plazos cuando firmó el contrato, por el incumplimiento del contrato por parte de la empresa.

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.
- 3.- Dar lectura del escrito de alegaciones de la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada aporta escrito reiterando las alegaciones ya aportadas al expediente especificando que la permanencia en XXX sí se mantiene hasta el 14 de abril de 2017.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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 del reclamante debiendo anular la empresa el compromiso de permanencia en la tarifa al haber modificado las condiciones contratadas. En cuanto al terminal, fue adquirido en la modalidad de venta a plazos, por lo que en el caso de tramitarse la baja del servicio el reclamante debería abonar el valor del terminal que restara por pagar.

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.

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. Previa 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 20 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.

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, 15 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX