

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02534.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: presenta reclamación ante el servicio de atención al cliente sin obtener respuesta siendo el motivo de la misma la modificación unilateral de las condiciones que venía disfrutando, el descuento en su línea ADSL se reduce de 21 a 12 euros de forma unilateral y arbitraria. Se requiere para que se facilite esa información relativa al servicio contratado y si se tratase de una decisión arbitraria que se procede a la devolución de las cantidades irregularmente cobradas y se aplique el descuento correcto que corresponda.

Solicita mantenimiento del descuento de 21 euros en su línea, devolución de cantidades cobradas y retrocesión del cargo.

La empresa mediante escrito de fecha 6 de mayo y 18 de junio de 2019 indica que la modificación contractual se anuncia con antelación, en concreto con la factura emitida el 25 de mayo de 2018. Se informa que a partir del 16 de julio de 2018 cambia el precio de su producto que pasará a ser 38 euros al mes y de los derechos que le asite a cursar baja efectiva, sin demora y sin penalización en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultasen de su interés.

Como gesto comercial en fecha 1 de octubre de 2018 a se efectuó una bonificación de 5,18 euros correspondiente a la diferencia de una cuota.

Destacan que el descuento fijo que tiene aplicado el reclamante, es el del Abono Social referido a la línea fija y o al de la de ADSL, siendo posible cambiar éste, siempre y cuando se avise al cliente.

El reclamante en fecha 30 de mayo de 2019 mediante escrito indica que la reclamada no ha acreditado la notificación al reclamante del cambio de servicio. El descuento que venía disfrutando pasa de 21 euros a 15. En los meses posteriores a la subida de precio, se produce la devolución en dos ocasiones de la suma de 5 euros, por lo que el reclamante entendió que asumía su reclamación.

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

Disfruta de los referidos descuentos por una discapacidad provocada por atentado terrorista.

Solicita que mantenga durante todo el periodo el descuento, rectificación de todas las facturas y devolución de cantidades cobradas de mas.

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.
- 3.- Estudio de documentación aportada tras diligencia suspensión.

La parte reclamante se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente y expone mediante escrito de fecha 11 de septiembre de 2019 que no le informaron del cambio unilateral de las tarifas y que al dejar de aplicar el descuento al que tiene derecho como víctima de atentado terrorista, le causan perjuicios por lo que solicita que se dicte laudo estimatorio de sus pretensiones.

La parte reclamada presenta para el acto de audiencia escrito de fecha 3 de septiembre de 2019 refiriéndose a sus escritos de 6 de mayo y 18 de junio de 2019 y explicando que en ninguno de ellos se hace referencia a la devolución de 75 euros, sobre las que el Órgano Arbitral solicita aclaración.

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** la pretensión del solicitante debiendo la empresa aplicar el descuento de 5,18 euros + IVA en las facturas de los meses de: septiembre, noviembre y diciembre de 2018 y enero, febrero y marzo de 2019, debiendo realizar cuantos ajustes sean necesarios.

Si el solicitante deseara cursar baja antes que se lleven a cabo éstos, se le reintegrará la diferencia que en ese momento, resulte a su favor.

La empresa manifiesta que junto a la factura emitida en mayo de 2018, se adjunta información relativa al cambio del precio de la modalidad del servicio contratado, pero no acredita que dicha información fuera recepcionada y conocida por el usuario.

La empresa debe asumir la diferencia en el precio, no solo del mes de octubre de 2018 como gesto de atención comercial, sino hasta el mes siguiente al de la fecha de solicitud de arbitraje, ya que no es hasta esa fecha – febrero 2019- cuando tiene conocimiento de la aplicación del RD 899/2009, de 22 de mayo que permite la posibilidad de modificación contractual, siguiendo un procedimiento establecido.

Comunidad de Madrid

Verificado el detalle de la facturación impugnada se comprueba que la modificación del precio, no afecta al derecho reconocido al usuario por otras circunstancias personales, que aparece reflejado como "abono social" y permanece en las mismas condiciones que venía disfrutando.

No procede aplicar el descuento controvertido a partir del mes de marzo de 2019, pudiendo el reclamante si lo estima conveniente cursar la baja en los servicios, sin que le impongan penalización alguna por este concepto.

No procede abono de otras cantidades al no haber sido debidamente cuantificadas las mismas, a pesar de haber sido requerido en este sentido.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento de este laudo se realizará por cualquier, 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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.