



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04674.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: La oferta que se le efectuó el 4/07/2017 no se aplicó correctamente hasta factura de agosto (y no desde la hora de la contratación); no ha recibido ningún tipo de notificación avisando del cambio de tarifa, y aunque así fuera, la oferta era durante el primer año, independiente de las tarifas generales; se trataba de una oferta cerrada, personal e independiente por lo que no está sujeta a las modificaciones que puedan sufrir las tarifas hasta transcurrido un año; la oferta no contempla expresamente ninguna cláusula modificativa durante su vigencia; no ha planteado cuestión alguna sobre su consumo adicional; no le han activado el HBO, ofrecido gratis durante 6 meses, y ese servicio ha sido objeto de reclamación en varias ocasiones y a 15/06/2018 sigue sin activar. Solicita el cumplimiento íntegro de la oferta de 4/07/2017 en todos sus extremos: activación durante 6 meses del canal HBO gratuito; aplicación desde el 7º al 12º mes de 48,50 euros en su tarifa, o en su defecto el mantenimiento de la cuota de 39,50 euros durante el mismo periodo como sustitución al HBO gratis.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que las facturas emitidas son correctas y se ajustan a la oferta comercial de 4/07/2017. Las condiciones generales prevé que el contrato podrá ser modificado, previa comunicación al cliente con un mes de antelación, cuando se produzca un cambio en el servicio, condiciones tarifas o normativa aplicable. El [REDACTED] pudo, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones (1/04/2018), solicitar un cambio de plan de precios sin penalización o bien seguir utilizando el servicio (que conlleva la aceptación de las nuevas condiciones). La promoción consistía en la aplicación de un descuento del 50% sobre la cuota del paquete Fibra 120MB+S+Fijo, por 12 meses y le fue aplicado desde el día 14/07/2017 hasta el día 13/07/2018. En julio de 2018 los servicios fueron dados de baja en la compañía por portabilidad hacia otro operador.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, reitera sus alegaciones, reclamación y manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita se le reintegre la cantidad de 74,10 euros (58,02 euros por los 6 meses de HBO que le ofrecieron gratuitos y que no disfrutó y 16,08 por 4 meses de subida).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto a la vista de la facturación emitida (desde la factura de fecha 8/08/2017 a la de 8/08/2018, ambas incluidas) se constata que hay consumos/conceptos reflejados no incluidos en tarifa contratada (identificación llamadas, servicio rellamada, internacional, números especiales, etc.); que se ha facturado por el importe ofertado, con la modificación efectuada en abril de 2018, y que el servicio HBO no ha sido facturado. Ahora bien queda acreditado que dicho servicio HBO se ofreció gratuito durante 6 meses y no ha sido disfrutado por lo que **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CUARENTA Y OCHO EUROS (48 euros)**, sin impuestos, por el servicio que no proporcionó.

SE DESESTIMA la pretensión del reclamante de reintegro 16,08 por la subida que se produjo en abril de 2018 al constatarse que la compañía informó al cliente, en el plazo legalmente establecido, mediante encarte en factura de enero de 2018, sobre la modificación a efectuar en las tarifas y del derecho a solicitar la baja, sin penalización, en caso de disconformidad con ellas, derecho que el reclamante pudo ejercer y no lo hizo en su momento.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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.

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.