



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07983.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: No le reconocen los 50 megas gratuitos en internet que viene disfrutando desde 2015, adicionales a los 50 megas contratados con [REDACTED] Tras llamar repetidamente al servicio técnico para que solucionar el problema y que pudieran disponer de sus 100 megas totales en internet. Elevan las tarifas a partir de febrero de 2018, aduciendo la compañía que ella había modificado en enero de 2018 las condiciones del contrato vigente mediante el registro de un contrato de voz y que por ello ya no tiene derecho a 50 megas gratuitos. Solicita que le entreguen la grabación con la modificación de condiciones, copia del contrato, importes cobrados de más y se rebaje de futuras facturas que pide que le entreguen con los conceptos desglosados.

La empresa mediante escrito de fecha 18 de enero de 2019 informa que envían la grabación solicitada, realizada el 29 de enero de 2018. El reclamante acepta la modificación contractual sin permanencia y por importe de 66,26 euros. La facturación emitida es correcta.

El reclamante en fecha 15 de abril de 2019 presenta escrito indicando que en la grabación se constatan los servicios contratados, por importe de 65,99 euros por lo que no se justifica el cobro de 75 euros al mes a partir del mes de febrero de 2018, dicho aumento se podría hacer a partir del 22 de julio de 2019, por lo que pide que se mantenga la misma, hasta esa fecha. Solicita copia del contrato con el desglose de servicios y costes.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que el aumento de velocidad a 100 Mb siempre fue gratuito, tal y como ponen de manifiesto los documentos que la propia empresa remite y se puede comprobar en las facturas emitidas desde 2016 y 2017.

Admite que se le han hecho una serie de ajustes por diferencia de cuota reclamada pero quiere que se mantenga su cuota, pasado julio de 2019.

La grabación que la empresa envía es parcial y no refleja el contenido total de las conversaciones mantenidas.

Quiere continuar con los 100 megas por importe de 64,05 euros y que en caso que se modifique las condiciones se le informe de la misma, permitiéndole decidir si continúa disfrutando de los servicios de la empresa reclamada.

En la actualidad no tiene ningún compromiso de permanencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, reiterando mediante escrito de fecha 6 de mayo, las alegaciones presentadas con anterioridad.

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** la pretensión del solicitante, debiendo aplicar la empresa la cuota mensual reclamada (64,05 euros, iva incluido) como mínimo hasta el mes de julio de 2019 por todos los servicios que recibe.

La compañía admite haber practicado una serie de descuentos en el paquete fibra+100Mb+M+fijo para que cumplir con el precio ofertado al cliente.

En el supuesto de que la empresa decidiera variar estas condiciones, deberá –de acuerdo con la normativa vigente en materia de telecomunicaciones- comunicar con carácter previo al usuario esta circunstancia así como informarle de la posibilidad que tiene de decidir si quiere seguir disfrutando de los servicios de la empresa, sin penalización de ningún tipo.

El reclamante manifiesta que no tiene ningún compromiso de permanencia con Vodafone no desvirtuando la compañía esta alegación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL