



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08762.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

#####

#####

#####

En Madrid, a 20 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: que en diciembre de 2018, tras terminar la permanencia en #####, decidió realizar una portabilidad de todas las líneas y servicios con ##### llamando al ##### para contratar una fusión mediante grabación. Le enviaron un técnico que le activó la fibra y TV sobre una línea que no es la suya ni la portada, sino provisional, pero sigue teniendo todas las líneas con #####, e incluso en algún momento internet y RV con las dos compañías. Con fecha 21 de enero, ##### le llamó para hacerle una contraoferta que aceptó, llamando a ##### para cancelar la portabilidad que se aceptó, llegándole al día siguiente un SMS de ##### indicándole que se había efectuado la portabilidad de la línea fija solamente, los móviles siguen en #####, y que por un fallo en el sistema no se procesó la cancelación de la portabilidad. El 23 de enero envía telefónicamente y por burofax el formulario del desistimiento, indicándole ##### que van a proceder a la retro portabilidad que no se lleva a cabo hasta el 21 de febrero. Ambas compañías le han facturado sin respetar lo contratado, no han respetado su derecho de desistimiento haciendo caso omiso a su cancelación y sin ofrecer solución a sus reclamaciones. Solicita revisión de facturas emitidas al haberse roto la fusión o pack, que se le respete el contrato de la contraoferta con ##### o le dejen las condiciones del contrato de fusión en #####, la rectificación, anulación y devolución o abono de los importes que le correspondan.

La parte reclamada indica que el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas faculta a los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. En este sentido, el punto decimotercero de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles pospago de ##### prevé que el contrato podrá ser modificado por ##### previa comunicación al cliente con un mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible, cuando se produzca un cambio en el servicio.

Comunidad de Madrid

En sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable, adjuntan la factura YI19-#### 956 de octubre de 2019 que indica: MODIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TARIFAS APLICABLE A PARTIR DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2019.

El reclamante añade que sigue con la problemática inicial y agravada por continuos cortes cada dos días de los servicios contratados de TV, a los que no ponen solución ya que dicen no ser de nuestros terminales. Le han vuelto a cambiar la tarifa del contrato blindado 24 meses por la subida del 15 de marzo de 2020, que ya han tenido que abonar en el mes de octubre por anticipado, ya que abona un mes completo por adelantado o quizás más. Manifiesta su disconformidad ante la respuesta de #### a su carta remitida a la Junta Arbitral el 09 de enero de 2020, ya que en dicha contestación manifiestan la realización de la revisión y también cree que un contrato no debe modificarse. Solicitan la revisión y se respete la tarifa comprometida entre él y #### por el periodo que esta empresa nos obliga en sus contrataciones y que por tanto revise todas las facturas y sus bases acorde con lo pactado hasta su finalización, 24 meses a 81,80€ (documento contraoferta enviado en su momento y que obra en mi expediente de fecha 21 de enero de 2019). Además, no solo no se respeta la tarifa de la contratación, sino que cada mes activan servicios que ya van desactivando como: SERVICIO DE RECLAMADA, #### NET, etc., como el cobro de servicios que "supuestamente" son incluidos en tarifa como llamadas o SMS ilimitados, que en sus páginas web, ni en los contratos, ni se avisa por SMS de que ese límite ilimitado se ha sobrepasado o está a punto de hacerlo. Desconoce por qué paga una factura por anticipado en la que ellos alegan sería devuelta en el caso de que me marchara de #### porque su sistema de facturación es así o eso afirman.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la subida de tarifa tiene cobertura legal, permitiéndolo así el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, no apreciándose, según manifiesta el reclamante en escrito de 9 de enero de 2020, blindaje en su contrato, haberse comunicado dicha modificación en la factura de octubre de 2020, y constando en el punto 18 de las condiciones de la contratación.

No pudiendo este Colegio **entrar** a examinar el resto de conceptos, al no haber concretado el reclamante las cantidades.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.