



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10565.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 29/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el importe de la factura YI21-#####, de fecha 1/09/2021, relativa al periodo 1/08/2021 a 31/08/2021, emitida por la operadora reclamada, #####, ##### a través de su filial ##### #####U., en la que se incluye, entre otros, el concepto de "penalización descuento con permanencia" a consecuencia de haberse dado de baja en agosto de 2021 de los servicios contratados con esa compañía en mayo de 2020 de forma justificada -según manifiesta-, debido a las modificaciones contractuales adoptadas en octubre de 2020 y en junio de 2021 por #####, con la consecuente subida de tarifas, justificándolas en la introducción de mejoras tecnológicas y comerciales. No conforme con esas modificaciones, remitió al servicio de atención al cliente de ##### las correspondientes reclamaciones en noviembre y diciembre de 2020 así como en enero de 2021 al considerar abusivas esas modificaciones unilaterales que no habían supuesto una mejora de los servicios telefónicos contratados. No obteniendo respuesta por parte de la empresa reclamada, solicita la baja en agosto de 2021 y el 3/09/2021 devuelve los equipos correspondientes.

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

La parte reclamada comparece en la audiencia y se opone a la **reclamación**, argumentando que los importes tarificados en concepto de penalización, descuento con permanencia y cargo por compromiso en tarifa son correctos y, por tanto, no procede la devolución de los mismos. Informa asimismo que, con fecha 22/05/2021, la reclamante aceptó un descuento de fidelización asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses, y dado que solicitó la portabilidad de los servicios a otra compañía con fecha 24

Comunidad de Madrid

Cargos en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Por lo que se refiere a las modificaciones contractuales, en la factura de fecha 10/06/2021, relativa al periodo 1 a 31 mayo 2021, se informa a la reclamante de la modificación de las condiciones en las tarifas, comunicándole un **plazo** máximo para solicitar la desactivación o portabilidad de los servicios. Al haber excedido de ese **plazo** al solicitar la reclamante la portabilidad hacia otra compañía en agosto de 2021, no procede la devolución de importes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión solicitada por la reclamante de forma que la operadora reclamada, #####, ##### a través de su filial ##### U., deberá anular la factura YI2 1-#####, de fecha 1/09/2021, cuyo importe ha sido abonado por la reclamante, pues si bien la normativa aplicable a los derechos de usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas habilita a las compañías operadoras a modificar los contratos por los motivos válidos expresamente previstos en los mismos, no consta en el anexo de la contratación suscrita entre reclamante y reclamado aportada al expediente ninguna cláusula reguladora de posibles modificaciones contractuales, sino que la reclamada las incluye de forma unilateral en un documento que no resulta apropiado como es la facturación mensual de los servicios contratados. A mayor abundamiento, no cabe interpretar como motivo válido de modificación contractual adoptado por ##### razones tan genéricas e indeterminadas como las incluidas en esas facturaciones ("cambiamos el precio de tu tarifa para alinearlos a las prestaciones que te ofrecemos", "realizamos de manera permanente inversiones en nuestras redes y equipos que se han intensificado en este último año debido al extraordinario y sostenido aumento del consumo de servicios de comunicaciones electrónicas"), expresiones por otra parte contrarias tanto al principio de seguridad jurídica como a otro principio fundamental de los contratos por el cual sólo cabe modificarlos ante las alteraciones que puedan surgir en el contexto de su cumplimiento, circunstancia que no queda acreditada por la operadora reclamada por no concretar convenientemente en qué consiste esa "alineación de los servicios ofrecidos" ni la intensificación de "inversiones en nuestras redes y equipos", servicios e inversiones que, por otra parte, según se desprende de las facturas aportadas al expediente, no han experimentado mejoras significativas o resultan inapreciables para el consumidor. Consecuentemente, al no haberse cumplido el contrato por parte de #####, la reclamada ha ejercido justamente el derecho a resolverlo sin penalización, tal y como la normativa citada anteriormente le autoriza, por lo que no cabe aplicarle ningún tipo de penalización ni gasto complementario, debiéndole reintegrar la cuantía que figura en la factura especificada anteriormente, factura YI21-#####, de fecha 1/09/2021.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

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 al principio.