



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14209.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:  
Es un usuario con una antigüedad mayor de cinco años y tiene contratados servicios de línea fija con fibra 500 Mb y dos líneas móviles con datos y llamadas ilimitadas. Además los dos últimos años tiene un servicio de TV que le ofrecieron de forma gratuita. A partir de julio de 2023, le han empezado a cobrar este servicio sin que el haya dado su consentimiento a ese cobro, solo lo dio cuando era gratuito.  
Solicita la devolución de los importes cobrados a partir de julio de 2023 por los servicios de TV PREMIUM (15 euros).

La empresa, en fecha 8 de noviembre de 2023, presenta escrito informando que verificada la factura de mayo de 2023, se observa que en la misma, se informó al cliente de la actualización del producto TV a un precio de 5 euros- impuestos incluidos-, cumpliendo con establecido en la normativa vigente en esta materia.

La comunicación en la factura es un método utilizado y validado por la propia Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) para comunicar las modificaciones de esta índole.

Adjuntan la factura de mayo de 2023 así como copia de las condiciones generales de prestación del servicio telefónico móvil de contrato.

El reclamante en fecha 20 de noviembre de 2023 presenta por escrito su disconformidad con las alegaciones de la empresa reiterando su reclamación inicial. Además señala que no se considera informado mediante un texto en una factura, que pasa desapercibido y que no la recibió ni física ni electrónicamente, sino por la APP que no tenía descargada- Nunca le llegó esa información.

Considera que la empresa incumple el contrato inicial firmado, cobrando por un servicio sin su consentimiento.

Reitera su solicitud inicial.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



## Comunidad de Madrid

**La parte reclamante** presenta escrito para este Acto de audiencia en fecha 29/05/2024, manteniendo su reclamación, indicando que se dio de baja en cuanto fue consciente del servicio con coste y porque entiende que en la factura, la forma de exponer la nueva cuota, no le parece la más adecuada.

**La parte reclamada** presenta en fecha 27 de mayo de 2024 escrito de alegaciones para este acto de a la audiencia, reiterando el contenido de las que que presentó en fecha 8 de noviembre de 2023.

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 **DESETIMAR LA PRETENSIÓN** del solicitante, ya que éste admite la firma y aceptación de un contrato inicial con una serie de condiciones. La empresa aporta copia de esas Condiciones Generales de prestación del servicio telefónico, recogiendo su cláusula 5.9 que la empresa “emitirá mensualmente una factura electrónica, poniéndola a disposición del cliente a través del apartado [REDACTED] a través de [REDACTED], o en la aplicación. El cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento llamando al número de teléfono [REDACTED]”.

El consumidor no ha acreditado que haya solicitado el envío de la factura en papel, tampoco que haya utilizado el acceso web, llegando incluso a afirmar que no tenía descargada la APP, cuando cualquiera de esas posibilidades, hubieran permitido al interesado acceder a su factura, entendiéndose por tanto que la falta de información que alega, no es imputable a la operadora de telefonía que cumple con la normativa vigente.

La empresa adjunta a las alegaciones, la factura del mes de mayo de 2023, y examinada la misma se comprueba que hay un apartado: “[REDACTED], se viene cositas nuevas a tu tele” donde puede leerse *que a partir del 1 de julio de 2023 la televisión pasará a tener 43 canales nuevos .....por un precio de 5 € al mes*”.

Se considera que la compañía ha utilizado un medio de comunicación ajustado a la normativa recogida en la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas y la Condición General número 12.2, otorga la posibilidad al interesado de “darse de baja sin penalización”, en el plazo de 30 días si no estuviera de acuerdo con esas nuevas condiciones, derecho que no ha ejercido el reclamante.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



## Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro 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.