



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17349.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que desde el mes de agosto de 2024, [REDACTED] factura por encima del precio establecido en el contrato firmado por su madre, que son 34,99 /mes.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: Los recibos de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

En sus escritos de 19 de febrero de 2025 y de 11 de abril se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 06 de junio de 2025 refiere: "Agradeciendo una vez más la intermediación de la Comunidad de Madrid, les comunico que [REDACTED] ha satisfecho la cantidad reclamada: 66'50 euros. Por tanto, hasta ese preciso momento, considero resueltas todas mis pretensiones no siendo necesario celebrar la Audiencia Arbitral. Pero, así mismo, tengo que indicar que la compañía telefónica vuelve a las andadas y no ha corregido su actitud. La factura del mes de Abril (pagada en el mes de mayo) ha sido por un importe de 41'30 euros, cuando deberían ser 37'08 euros. En este caso, sólo hago saber que he devuelto el recibo a [REDACTED] y he ingresado el monto correspondiente en la cuenta de la entidad financiera del Banco [REDACTED] que me ha proporcionado".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 25 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos



Comunidad de Madrid

que en referencia a los hechos que relata y la solicitud de abono que plantea, en esta ocasión no vamos a mediar en su nueva solicitud de abonarle 43,54 €, impuestos indirectos incluidos, por las facturas emitidas desde agosto de 2024 en adelante, porque desde reclamaciones anteriores con otro número de expediente ya se abonó hasta la factura de marzo de 2024 inclusive, y ya se informó en varias ocasiones del incremento de las cuota anualmente, según IPC.

En este sentido, en primer lugar, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED], permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha Resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos que la Sra. [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de diciembre de 2024, con las modificaciones de su tarifa, y el año anterior en fecha 1 de diciembre de 2023, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. (anexamos factura). Por otro lado, queremos que transmitan al Sr. [REDACTED] que, a pesar de seguir manteniendo el descuento activo de fidelización, la cuota mensual actual de sus servicios [REDACTED] en [REDACTED], es de importe 44,39€, impuestos indirectos incluidos, y no corresponde abono por este motivo.

Asimismo, le recordamos que los servicios [REDACTED], no tienen asociado compromiso ya en [REDACTED].

En su escrito de 04 de abril de 2025 refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED], nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

Tras revisar los hechos planteados en su escrito, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED], permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha Resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos que la Sra. [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de diciembre de 2024, con las modificaciones de su tarifa, y el año anterior en fecha 1 de diciembre de 2023, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. (Adjuntamos al presente escrito copia de las citadas facturas para las comprobaciones oportunas).

Por lo anterior queremos informar a la Sra. [REDACTED] que, el descuento de fidelización continúa activo, circunstancia que puede comprobar en las facturas mensuales de consumo, no obstante, lo anterior, la cuota mensual actual de sus servicios [REDACTED] es de importe 44,39€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la actualización de los precios de sus servicios conforme al índice de precios al consumo (IPC) interanual y no corresponde abono por este motivo. Finalmente, le recordamos que los servicios [REDACTED], no tienen asociado compromiso ya en [REDACTED].

En su escrito de 16 de abril de 2025 refiere: Nos dirigimos a ustedes en respuesta al escrito con fecha 16 de abril de 2025, en el que nos traslada una cuestión planteada por Dña. [REDACTED] con número de expediente **21-ARBC-17349.32024**.

En primer lugar, y una vez hechas las comprobaciones oportunas, queremos informarle que hemos realizado la rectificación y el ajuste correspondiente a los ciclos de facturación indicados en el escrito.



Comunidad de Madrid

En este sentido, queremos que informe a Dña. [REDACTED] se ha gestionado un abono de un importe de 66,50 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la aplicación de la cuota dictada por el Organismo, correspondiente a la factura de fecha de emisión desde agosto de 2024 hasta la factura de abril de 2025, ambas incluidas.

Dicho abono, lo recibirá en los próximos días, en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados los pagos con la Compañía la Sra. [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito del reclamante de fecha 6 de junio de 2025 en que comunica que [REDACTED] ha satisfecho la cantidad reclamada: 66,50 € y que considera resueltas todas sus pretensiones, por lo que este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio.

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.

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

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

Madrid, 11 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL