

## **LAUDO ARBITRAL**

**3025 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 16 de Noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: disconformidad con facturas de importes 39 € y 175 € emitidas por XXX , por no ser conformes a Derecho ya que fue XXX quien incumplió el contrato modificando unilateralmente el precio. Le amenazan con incluirle en ficheros de morosos. Solicita: la anulación de las facturas y se reconozca la inexistencia de deuda con la empresa reclamada.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 4 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 5 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 47 €/mes. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. La línea XXX, asociada a XXX cursó baja por portabilidad el 27/04/2015 y se encuentra pendiente de pago la factura de 01/06/15, de importe 39,94 € (adjuntan copia). La factura de 10/06/15 e importe 175,93 € fue anulada, al constar la devolución de equipos.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató con XXX Fijo+Adsl+móvil en septiembre de 2014, motivado por la publicidad emitida por XXX de precio “para siempre”. Cuando le notificaron la subida del precio resuelve el contrato en desacuerdo con la misma llamando al XXX el día 19/04/2015. XXX siguió mandándole facturas el 01/06/15 (39,94 €) y el 10/06/15 (145,40 €), una de ellas por el router. Concreta su pretensión en que XXX anule las citadas facturas o que le indemnicen con el importe de las permanencias pendientes (33,44 € y 67,15 €).

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX, manifestando que las líneas XXX y XXX se dieron de baja por portabilidad con fechas 19/04/2015 y 01/06/2015, respectivamente. La permanencia de XXX, de 190 €, no se aplica por resolución del contrato. Solo han emitido cargo por penalización del terminal asociado, de importe 39,94 €. Manifiesta su oposición a arbitraje respecto a la indemnización solicitada por el reclamante, ya que esta materia se excluye de su Oferta de Adhesión a Arbitraje de Consumo. Solicita desestimación de la reclamación y formula reconvencción por la citada cantidad de 39,94 €.

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 reclamante en lo relativo a la anulación de la penalización de 39,94 €, asociada a un terminal, por cuanto la empresa reclamada no aporta justificación documental sobre la suscripción del compromiso de permanencia. En este sentido, XXX debe anular la factura de fecha 01/06/2015, **desestimándose la reconvencción** por ella formulada, del mismo importe.

Visto que el reclamante ha ejercido su derecho a resolver el contrato, por disconformidad con la subida de precio comunicada por XXX, queda sin efecto la penalización afecta a XXX, de 190 €, que la propia empresa reclamada informa no ha aplicado.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre la petición indemnizatoria formulada por el reclamante al constatarse que, dicha materia, figura excluida en la **Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo** presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 16 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX