



LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONÍA FIJA, MOVIL INTERNET)

N/R.: 04255/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 25 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: llevando cinco años con XXX, les incrementan en la cantidad de 5 € el coste adicional de la factura en los últimos meses, alegando la empresa mejoras en la línea, las cuales no se aprecian. El incremento lo hacen de forma no conjunta con el cliente. No notificando previamente el incremento de dicha cantidad. Por ello, solicita que le mantengan el precio inicial, sin cobrar los 5 € adicionales mensuales. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito, de fecha 23 de diciembre de 2015, en el que su representante alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, más concretamente, adjunto a la factura emitida el 04.04.2015 se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, que informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de sXXX, que pasó a ser de 47,23 €/mes (impuestos incluidos). Interesa destacar el reconocimiento del derecho del reclamante y cualquier cliente, 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 RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, en su art. 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes. No cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estiman cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo su actuación ajustada a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla el ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones. En todo caso, lamentan el descontento manifestado por el reclamante, estimando, no obstante, haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico, tanto en los derechos como en

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del servicio. En caso de convocarse Junta Arbitral, habrá de tenerse en cuenta que de acuerdo con el art. 19.1 del RD 231/2008, manifiesta la improcedencia de admitir a arbitraje cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 €.

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 presenta escrito de fecha 24 de febrero de 2016, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que alega, en síntesis, que comunica su imposibilidad de acudir a la audiencia del 25.02.2016, añadiendo que, dada esta circunstancia, remite la documentación que obra en su poder para demostrar que XXX ha incrementado la tarifa que le venía aplicando en 5 €, sin motivo alguno, ya que su tarifa era XXX, sólo tenía línea individual de móvil, Internet hasta 19 mb y llamadas a fijos ilimitadas. Para realizar la subida, alegan que han incorporado mejoras en la prestación del servicio (oferta de tv diferencial, mejor banda ancha...) pero estas mejoras se aplicaban a la tarifa de XXX no a la de XXX, que es la que venía disfrutando. Por este motivo, ruega que tengan en cuenta la documentación adjunta y resuelva a su favor la reclamación interpuesta, el importe que le han cobrado de más son unos 40 €, ya que ha procedido a darse de baja de XXX.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, se reitera en lo alegado en el escrito de fecha 23 de diciembre de 2015, añadiendo que el contrato XXX fue suscrito entre las partes el 23 de mayo de 2013 y el 28 de diciembre de 2015 se da de baja la línea por portabilidad. No se carga permanencia y carece de deuda y tampoco ha habido modificación en cuanto al contrato de XXX.

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 del reclamante**, al considerar que si bien este Colegio Arbitral carece de competencia respecto a que los hechos reclamados infrinjan o no la normativa en materia de publicidad, y en modo alguno puede pretenderse por el reclamante que una relación contractual, respecto de la que se publicite con la fórmula "para siempre", determine que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad, sin embargo, en el presente caso se observa que la empresa reclamada ha cumplido los requisitos legamente establecidos para modificar las condiciones de los contratos, pues, según el **condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada, constan los motivos por los que XXX puede modificar las *Condiciones, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva.*, y a mayor abundamiento, **la normativa aplicable**, en concreto, el 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, permite que las operadoras puedan modificar, e incluso descatalogar, las tarifas existentes, con la comunicación al cliente con un mes de antelación a la fecha de la modificación, y puesto que en el encarte incorporado a la factura emitida el 04.04.2015, expresamente se informa de que *"...en caso de no aceptar las nuevas condiciones podrá ejercer su derecho a resolver sus correspondientes contratos sin coste alguno, llamando gratis al 1004 antes de las citadas fechas... (de 5 y 18 de mayo de 2015)"*, y puesto que el contrato celebrado el 23 de mayo de 2013, establecía unas condiciones, con un compromiso de permanencia de 12 meses, al haber finalizado este período de permanencia en la fecha de



Comunidad de Madrid

modificación del contrato, no procede apreciar los motivos que llevan al reclamante a solicitar su pretensión.

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

Madrid, 25 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX