

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 02272.0/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D XXX, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.  
D.XXX, en representación de ARBITEL 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: el año pasado contrató una línea de teléfono fijo nueva con fibra óptica y línea móvil por 60 €/mes, en cuya publicidad decían que era para siempre. Antes de cumplir el año, sin modificación previa, han cambiado la tarifa "XXX" a "XXX TV Más". Al ver la factura, el 8 de junio, mediante dos reclamaciones en la web de XXX pidió copia de su contrato y explicación del cambio de tarifa. Le han enviado escrito contestando a una de sus reclamaciones en la que le indican que han respetado los plazos que exige la legislación en la comunicación, y que todos los clientes fueron informados del incremento de cuota a 65 €IVA incluido. No sabe si habían publicado algo al respecto, pero no tiene constancia de que le hayan notificado nada ni han dado un plazo para que valore si continúa o cambia de compañía. A fecha de la reclamación no ha recibido el contrato. Por ello, solicita la devolución del importe cobrado que no corresponde a su tarifa (hasta la fecha de presentación del arbitraje, 2,17 €del mes de mayo), rectificación de la tarifa a la contratada (60 €/mes) y copia de su contrato. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 de abril de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa

explícitamente de la modificación próxima a realizar, informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX, que pasó a ser de 65 €/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. 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, lamentando el descontento manifestado por el reclamante.

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 11 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que le es imposible acudir a la audiencia para la que ha sido convocada y alega que al tener factura electrónica no ve las facturas cuando el importe no es exagerado, puede que se considere un medio legal de comunicación, pero dada su importancia, si quieren que sea más efectivo deberían enviarlo por correo ordinario al domicilio o comprobar si el usuario lo ha leído. La modificación de la tarifa se hizo antes de cumplir un año desde que se solicitaron los servicios y, aunque tenía permanencia, no la han eliminado anticipadamente a pesar del cambio de condiciones por parte de XXX. Sus previsiones son la devolución de la diferencia entre la tarifa contratada y la cobrada desde junio de 2015, que cuantifica en 17,17 €, más la parte correspondiente hasta el laudo (factura de octubre), como le han devuelto 16,34 €, quedarían pendientes 0,83 € más parte correspondiente de la factura de octubre., cumplimiento con la tarifa contratada y copia del contrato.

El presidente del Colegio Arbitral da lectura del escrito de fecha 11 de septiembre de 2015 presentado por la reclamante, para conocimiento de los asistentes a la audiencia.

El representante de la reclamada, en síntesis, ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 30 de julio de 2015, matizando que el presente caso se trata de una subida de tarifas sobre el plan que tenía contratado, la modificación, con arreglo al art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, lo que se ha cumplido, y consiguientemente, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa, pues se han cumplido todos los

---

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



requisitos exigidos. El 25 de agosto de 2014 se produce la última modificación del contrato y el 25 de julio de 2015 se eliminó, por política comercial, el compromiso de permanencia, por lo que en la actualidad el reclamante no tiene ningún compromiso de permanencia asociado al servicio 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: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que al considerar que este Colegio Arbitral carece de competencia respecto a que los hechos reclamados infrinjan o no la normativa en materia de publicidad, **y si bien es cierto** 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, comunicándoselo 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, **no lo es menos** que, como quiera **que el contrato fue modificado el 24 de agosto de 2014, y establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, en consecuencia, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado, hasta el 23 de agosto de 2015, y reembolsar al reclamante el exceso facturado hasta que se ejecute la aplicación en factura del precio contratado.**

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.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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 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, 09 de octubre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX