

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02042/2015

RECLAMANTE: D XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 1 de junio de 2015 recibió un mensaje de XXX avisándole que tenía los minutos agotados. Al llamar al XXX le informaron que le habían cambiado la tarifa. Hizo una reclamación. No ha firmado o dado su consentimiento. Su contrato de 1000 minutos al mes le costaba 22 € + IVA. Por ello, solicita que le devuelvan el contrato que tiene firmado con ellos y que todo lo que le facturan desde el cambio unilateral de tarifa corra de la cuenta de XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 26 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que respecto a que como titular de la línea XXX solicita que se le mantenga la tarifa contratada, Contrato XXX, indican que con motivo de la actualización de tarifas realizada en esa compañía, se llevaron a cabo las siguientes acciones de comunicación: cartas enviadas el 23.04.2015, informando del cambio de tarifa, SMS enviados a los clientes desde el 11 y 15 de abril, recordando del cambio de tarifa. A través de estas acciones de comunicación se informó del cambio y de las características de la nueva tarifa. En el caso del Sr. XXX la tarifa asignada fue de XXX. El reclamante presenta escrito de fecha 15 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que informarle del cambio de tarifa no es un argumento suficiente para cambiar de tarifa de forma unilateral. No ha firmado ni aprobado la tarifa XXX que le aplican. Los términos de su contrato con XXX los puso XXX y él se tuvo con conformar, ya que es la tarifa que más le convenía. Por haber firmado un contrato de mutuo acuerdo una parte no los pueden cambiar sin el acuerdo de la otra parte. Solicita que le devuelvan la última factura de 21,10 €.

El Órgano 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 reclamada presenta escrito de fecha 17.08.2015, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en escrito de fecha 26.06.2015 y añade que XXX, en beneficio de los clientes, ofrece tarifas mucho más económicas, renovando así las más antiguas, las cuales ya no están disponibles. Sobre todas las tarifas, además de en las Condiciones Generales indicadas en los folletos publicitarios, los clientes disponen de información detallada a través del propio distribuidor, en la página web de XXX, en los encartes de sus facturas, así como llamando al teléfono gratuito de Atención al Cliente, de XXX 1414. Adjuntan copia de la carta enviada para informar del cambio de tarifa, del contrato de activación de la línea XXX y de las últimas facturas desde el cambio de fechas 12.06.15, 12.07.15 y 12.08.15. El titular se encuentra al corriente de pago en el servicio de telefonía.

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: **desestimar las pretensiones del reclamante**, por falta de pruebas, ya que no se ha demostrado que XXX haya actuado de forma incorrecta o no ajustada a derecho, y que, a mayor abundamiento, el reclamante haya sufrido perjuicio alguno con la modificación de la tarifa asociada a su línea. No obstante, hay que destacar 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.

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.



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX