

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA FIJA Y PACK)

N/R.: 01652/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de julio 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 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: hasta fin de febrero de 2015 tenía contratado con XXX una línea de teléfono y ADSL 3 MB (ahora llamado "hasta 10 Mb"). Antes del fin de febrero se acogió a la oferta XXX XXX TV para Todos 10Mb Fibra Óptica, a un precio de 60 €/mes (con un año de permanencia), que se le instala el 3-3-2015. A primeros de abril recibe una carta de XXX en la que se le informa que a partir del 5 de mayo la cuota mensual del servicio pasa a ser 65 €/mes. El día 15 de abril hace una reclamación a XXX para que le respeten durante al menos un año la cuota de 60 €/mes. Con fecha 16 de abril recibe resolución de su reclamación en la que le indican que XXX ha hecho cambios en los precios y que le subirán 2,49 €+ IVA la conexión de "XXX ADSL" (ya no disponía de ADSL, sino de Fibra Óptica). Por ello, dado que tiene un contrato con XXX con un año de permanencia, con unas determinadas condiciones económicas, que al mes siguiente son modificadas, reclama al operador que mantenga el precio de la oferta, 60 €/mes durante un año. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la modificación contractual a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 de abril de 2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa suficientemente de la modificación próxima a realizar. 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, e insiste en considerar que lo ocurrido ha sido un engaño. Todas las ofertas marcan un precio, que queda vinculado a un período de permanencia, por lo que parece lógico que se respete el precio durante ese período y no sufra variaciones, como ocurre en este caso. Por ello, considera que tiene derecho a que se le respete la oferta que se le ha hecho, por el período de tiempo establecido.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el reclamante, a diferencia de otros, no hace referencia a que la contratación del producto se encuentre asociado a la publicidad de “para siempre”, debiendo recalcar que en ningún documento se dice que los precios contratados sean para siempre, poniendo de manifiesto que el incremento del precio del producto XXX XXX se comunicó al cliente en tiempo y forma. Telefónica ha ajustado sus precios a una evolución del mercado, que requiere que la empresa sea más potente, para lo que debe incrementar sus inversiones, debiendo ajustar, consecuentemente, los precios a lo que han requerido esas inversiones, y además. Ha obrado dentro de la libertad de empresa, de modificar el precio por causas justificadas.

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**, por cuanto, no habiendo acreditado que su contratación fuera indefinida, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, siendo así que el cambio padecido en la tarifa XXX contratada se realiza, **tanto con arreglo al condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada ([www.XXX.es/contratos](http://www.XXX.es/contratos)) en la que consta que “XXX podrá modificar las presente Condiciones Particulares por los siguientes motivos: *variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, o con causa en las modificaciones realizadas en el Servicio por el proveedor en su caso, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva*”, **como de acuerdo a 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, **de tal manera que se 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, lo que en el presente caso se verifica**, con el encarte remitido en la factura emitida en abril de 2015, en el que se comunica la subida, dentro de ese plazo, así como su derecho a darse de baja en el servicio sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, 02 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX