

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA FIJA)

N/R.: 01662/2015

**RECLAMANTE:** D XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 03 de septiembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: según consta en la reclamación presentada en la OMIC del Ayuntamiento de XXX, no está de acuerdo con el importe cobrado por baja anticipada, porque considera que XXX incumplió el contrato de permanencia al incrementar el importe del contrato básico, que dicho importe sí estaba en la lista de precios se incrementaban y que sí se estaba cobrando como adjunto en factura anterior. En la carta recibida como "XXX informa", que consta en el expediente, indicaba que podía darse de baja sin coste alguno, aún teniendo permanencia, debido al incremento del precio del contrato básico del cual no estaba de acuerdo y por la recepción de esta carta procede a darse de baja con XXX. Por ello, solicita se anule la factura XXX y la devolución de dicho importe por baja anticipada, es decir, 120,00 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual a la que su cliente se refiere se anuncia con suficiente antelación. Adjunta a la factura emitida el 25.11.2014 el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, en este sentido, el mencionado anexo, cuya copia se adjunta, informa que a partir del 4 de enero de 2015 cambia el precio de su producto "Contrato Básico", por ello, a partir de dicha fecha, el precio del producto pasará a ser de 19 €/mes (impuestos incluidos). El RD 899/2009, de 22 de mayo, en su art. 9, (modificaciones contractuales) se determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en ella de su derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos, como la adquisición de terminales con apoyo económico. No cabe deducir incumplimiento alguno. El reclamante presenta escrito de fecha 23 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la contestación de XXX. Además de todas las razones añadidas en el expediente, quisiera añadir que tiene un contrato único con XXX tanto

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

con el contrato básico como la fibra óptica 100 M, primera noticia que son dos contratos uno para cada cosa. Al entender que es el único el contrato, ya que recibió una única factura y una parte del contrato ha sido modificada de la cual no está de acuerdo, como se lo comunicó a XXX por eso y por la recepción de la carta que indicaba que podría darse de baja sin penalización alguna, añadida al expediente de reclamación, procede a darse de baja de XXX como lo comunicó en reiteradas ocasiones, y sin darle explicación alguna por qué motivo le iban a cobrar la penalización. Además, no puede darse de baja del contrato básico y mantener la fibra óptica, ya que el número de teléfono iba vinculado al contrato básico.

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 y añade que en octubre o noviembre de 2015 recibió una carta en la que se le comunicaba la subida de precios a partir de 2015, así como la posibilidad de darse de baja del contrato básico. Como no estaba de acuerdo con ello, se dio de baja, y le cobraron la cantidad de 120 € de una penalización, de la cual no estaba informado, por lo que se ratifica en su pretensión, de que se anule la factura TA5180151914 y se proceda a la devolución de dicho importe por baja anticipada, es decir, 120,00 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante y se ratifica en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21 de mayo de 2015, añadiendo que se bonificó al reclamante con la cantidad de 175,93 por la entrega del router y la ONU y que en fecha 31 de diciembre de 2014 se dio la baja del servicio, sin existencia de deuda alguna del cliente.

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**, por lo que al no constar la existencia de compromiso de permanencia alguno en la relación contractual establecida entre las partes, y no aportar la reclamada, en su caso, el documento acreditativo de la existencia de tal compromiso, mediante el contrato que para ello debió haber sido suscrito y firmado por ambas partes, y que así lo viniera a establecer, **procede que la reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 120,00, que abonó por el concepto de “baja anticipada del servicio de banda ancha”, y consta así recogido en la factura XXX, de fecha 25 de febrero de 2015.**

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 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, 03 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX