



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09107.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: Cliente de ##### para un paquete Fusión Total, manteniendo contratada con la operadora los servicios de la línea fija ##### y dos líneas móviles ##### y ##### e internet. Que se abonan una cuota mensual de 146 €, pero desde el mes de febrero de 2021 se empieza a girar un importe superior a la cuota suscrita. Con fecha 08/03/2021 se interpone **reclamación** a la mercantil a la que nunca obtuve respuesta.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "me reembolse las cantidades abonadas de más por incumplimiento de la oferta suscrita".

En su escrito de fecha 28 de abril de 2022: "No me cobraban los 152 €/mes, que dice la propia #####, sino 154 €/mes, es decir, 2 € mes de más. Y en marzo y abril de este año, tampoco cobran lo que dicen, van a cobrar 155 €/mes, sino 155,06 € en marzo y 157 € en abril. Y la cuantía económica solicitada es: año 2021 desde marzo a diciembre a 2 € por mes, supone 20 €; año 2022 enero y febrero a 2 € supone 4 €; año 2022 marzo y abril, supone 0,6 céntimos más 2 €, total 2,06 €. Cuantía total 26,06 €; Y que a partir de abril me cobren 155 € mes impuestos incluidos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que sobre este tema les informo que la modificación contractual a la que nuestro cliente se refiere en su escrito se anunció con suficiente antelación. Más concretamente, adjunto a la factura emitida el 4 de diciembre de 2020, se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar. En este sentido, el mencionado anexo, cuya

Comunidad de Madrid

Copia se adjunta a nuestra contestación, informa de que a partir del 12 de enero de 2021 cambia el precio de su producto Fusión Total. Por ello, a partir de dicha fecha, el precio del producto pasó a ser 152 €/mes (Impuestos incluidos).

Por otra parte, 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 RD899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas; en su artículo 9, que versa sobre las 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 pueda ser la adquisición de terminales con apoyo económico por parte de nuestra empresa.

En este caso, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estimamos cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo nuestra actuación ajustada a la normativa vigente, y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla nuestro ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

En todo caso, lamentamos 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 las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del servicio.

En su escrito de fecha 21 de abril de 2022 se ratifican en lo anterior y añaden que la diferencia de 2 € entre los 152 € de la cuota Fusión informada y los 154 € de cuotas de abono facturadas, se corresponde con la cuota del "Servicio Identificación de llamadas que tiene una cuota de 2 €/mes".

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 tanto por el reclamante como por el reclamado, se puede constatar que se contrató un servicio "Fusión Total" de 144 € al mes y que se factura 146 € debido al servicio de identificación de llamadas con un coste de 2 € que se factura por separado en todas las facturas que se aportan al expediente, incluida en la de 4 de diciembre de 2020 en la que se informó al reclamante en "Novedades en tu servicio" en el que se refiere "tu servicio subirá a 8 € pasando de 144 € a 152 €, pero en esa factura el importe es de 146 € con los 2 € de identificación de llamadas.

Por ello, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante, ya que se avisó de la subida en la factura del 12 de enero de 2021, dando un **plazo** de 30 días para su baja y la diferencia entre la subida de 152 € y los 154 € es por el concepto antes referido de "Identificación de llamadas" que se abona aparte.

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.



Comunidad de Madrid

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