



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04118.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

[REDACTED] En Madrid, a 07 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: como siempre, antes de realizar la contratación, realizó indagaciones para ver las características del servicio, como calidad de cobertura de voz y de datos y decide contratar con la empresa reclamada. Posteriormente constata problemas de comunicación en las cercanías de su domicilio y contacta con la empresa en varias ocasiones en el mes de mayo hasta que el 1 de junio de 2017 realiza portabilidad y recibe una notificación por correo en su próxima factura un total de 163 euros consistente en penalización por cancelación.

El reclamante solicita que ante el incumplimiento grave del contrato como por ejemplo servicios de navegación por internet así como en la cobertura de realizar/recibir llamadas.

La penalización por cancelación anticipada no procede, por ello reclama la resolución del contrato de servicios por incumplimiento de lo pactado sin penalización alguna. El terminal que le dieron, sería entregado por él.



Comunidad de Madrid

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 5 de octubre de 2017 que comprobado el estado de la línea y el estado de cobertura de la zona, y no se encuentra ninguna anomalía. Recuerdan que en el interior de los edificios no se puede garantizar la misma calidad de cobertura. Cuando el cliente pide la baja antes de cumplir el compromiso de permanencia, aparejado al descuento de terminal, el cliente debe abonar las cuotas restantes.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que vive en el centro del núcleo urbano de Pinto y que tiene una antena muy cercana. Han sido múltiples las llamadas y gestiones realizadas para ver si solucionaban esta situación, sin obtener resultado deseado. Dada la imposibilidad de utilizar correctamente los servicios se ha visto en la necesidad de cambiar de compañía.

Manifiesta que incluso iniciada la reclamación de arbitraje ha recibido cartas de recobro y han incluido sus datos en ficheros sin tener resolución oficial.

Aporta las facturas de mayo, junio y julio de 2017, así como impresiones de la información contenida en la página web de [REDACTED] relativa al mapa de cobertura móvil [REDACTED]. Pide que se resuelva su contrato y no se le cobre ningún importe de penalización por baja anticipada.

La parte reclamada presenta un escrito para este acto de audiencia de fecha 23 de enero de 2018 y se opone a la reclamación. Reiteran las manifestaciones realizadas con anterioridad y recuerdan que el compromiso de permanencia del cliente es de 24 meses y tiene su origen en un descuento de 200 euros realizado por la empresa por la compra del terminal. Aportan copia de las facturas emitidas entre enero y agosto de 2017.

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 solicitante debiendo **abonar éste en total la cantidad de 81,50 euros** correspondiente al 50% del importe total de la factura emitida en fecha 1 de agosto de 2017 por el concepto de "*incumplimiento de permanencia*".

Una vez examinado el detalle de la facturación aportada por ambas partes (meses de enero a agosto de 2017) se comprueba que con la línea móvil, objeto de controversia, se ha realizado consumo, si bien ante la falta de otros datos, no puede determinarse el origen/ ubicación exacta desde dónde se realizan.

Consta acreditado que el reclamante desde el mes de mayo de 2017 y junio de 2017 abre varias incidencias poniendo en conocimiento de la empresa su disconformidad con la calidad de cobertura de su domicilio y en los exteriores colindantes, sin que la empresa adoptase medidas de asistencia técnica precisas para solventar la dificultad de acceder con normalidad al servicio ofrecido al reclamante.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Aporta el reclamante información de la cobertura de telefonía móvil de la compañía en su página web para su domicilio, en la que se refleja que es "buena", cuando la empresa ya era conocedora de las irregularidades del servicio manifestadas por su cliente.

En consecuencia, cómo no puede precisarse con exactitud cuándo se produce la dificultad en el uso del servicio móvil contratado, habiéndose realizado llamadas – algunas con más duración que otras- este Órgano Arbitral considera que debe abonar el 50% del importe de penalización por el compromiso adquirido en su momento, ya que la empresa no desvirtuó que en el momento de las incidencias comunicadas por el cliente, la cobertura fuera óptima.

Una vez abonada esta cantidad, se considerará al usuario al corriente de pagos con la compañía, debiendo realizar ésta cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente solicitud, no teniéndose ninguna de las partes nada más que reclamarse.

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.

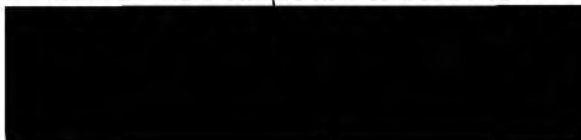


Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

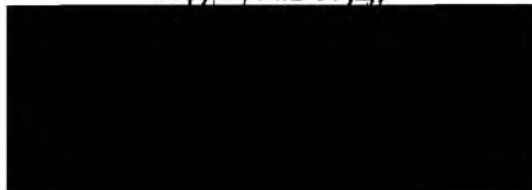
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 07 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

