



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04327.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que durante varios meses ha sufrido varias incidencias por el mal funcionamiento de la fibra, mala cobertura en todas las líneas móviles, en la línea fija. Ha llamado en numerosas ocasiones abriendo incidencia que cerraban sin solucionar. Han ido a su domicilio muchos técnicos, han cambiado el router, tuvo que dar de baja la TV porque no se veía bien, y le prometían descuentos para compensar que no existían, y que no quería porque lo que deseaba era el buen funcionamiento del servicio que estaba pagando. Cansado de llamar y hablar con cien departamentos diferentes se portó a otro operador. Solicita que se subsanen las incidencias para que no les pase a otros, que le compensen todos los daños que le han causado a él y a su familia (debido a su estado de salud su mujer no puede estar sin línea fija), y le indemnicen los daños y perjuicios que cuantifica en 1.570 euros aproximadamente.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que tienen establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que Vodafone desea ofrecer a sus clientes. Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a la voluntad de la empresa, esta cobertura en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, peor de ninguna forma de modo generalizado y constante.

La parte reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no pueden alegar que la mala cobertura sea por causa ajena a ellos ni a su domicilio, ni en otras zonas porque llevaba años con ellos y nunca había sucedido esto, todo funcionaba bien hasta que dejó de haberlo, y se han burlado de él por lo que la solución fue hacer

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la portabilidad. Reitera las incidencias, manifiesta que le cobraron alguna visita del técnico, y solicita que aporten las llamadas, que aclaren los descuentos.

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 no comparece a la audiencia ni aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito reiterando las alegaciones y manifiesta que se han realizado dos abonos de 59,29 euros cada uno, con el que se anula el cargo generado por la visita del técnico y la cuota mensual del servicio de ADSL. El importe de ambos abonos se ha ingresado en la cuenta bancaria donde tiene domiciliados los recibos con Vodafone.

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** las pretensiones del reclamante en cuanto a la incidencia en la prestación del servicio de la línea fija e internet, que ha sido compensada por la empresa reclamada mediante el abono del cargo por la visita del técnico y una cuota del adsl, por un importe de 59,29 euros cada abono, no procediendo compensación por la incidencia reclamada en relación con la cobertura en las líneas móviles al no estar garantizada por no tener la consideración de servicio universal, y reflejando consumo la facturación aportada al expediente. En cuanto a los importes facturados y los descuentos aplicados, no habiendo aportado el reclamante el detalle de las cantidades que considera que se hayan facturado indebidamente, no proceden más abonos.

NO ENTRAR A CONOCER la solicitud de indemnización por daños y perjuicios (que no han sido acreditados, justificados ni cuantificados en el expediente), al estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Prevía 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 22 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

