



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04943.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de marzo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: [REDACTED] le exige permanencia por 290,72 €, cuando la baja se pidió dentro de los 14 días de desistimiento, porque en la línea móvil [REDACTED] no tenía cobertura en su domicilio de la [REDACTED]. Después de presentar varias incidencias al servicio de Atención al Cliente y no darle una solución al problema, solicitó la baja. La portabilidad con [REDACTED] de la línea [REDACTED], se llevó a cabo el 12.04.2017, al de la línea [REDACTED], el 18.04.2017 y la línea móvil con [REDACTED] el 4 de mayo de 2017. La razón por la que autorizó la portabilidad a [REDACTED] fue por no tener cobertura en la línea móvil [REDACTED]. Contrató un servicio que [REDACTED] no ha cumplido. No ha ido a su domicilio ningún técnico, a comprobar la cobertura. Por ello, solicita que [REDACTED] no exija el importe de 266,74 € por incumplimiento de los servicios contratados y su no inclusión en cualesquiera registro de morosos.

La entidad reclamada, por medio de su representante presenta escrito de fecha 12 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de Fibra Máxima Velocidad + llamadas y línea, para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] el 18.04.2017. Tras realizar las comprobaciones técnicas oportunas, se ha verificado que en la dirección [REDACTED] hay cobertura de voz y datos 2G/3G/4G para los servicios de telefonía móvil. La cobertura disponible en los edificios en sus valores óptimos depende bien de su orientación o localización respecto las antenas instaladas o bien por las condiciones orográficas o arquitectónicas de la zona. En cualquier caso [REDACTED] realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de máxima velocidad posible técnicamente. Existe un importe pendiente de pago de 361,98 € (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas de 08.06.2017 y 21.09.2017.



Comunidad de Madrid

La reclamante, por escrito de fecha 19 de enero de 2018, alega que no está de acuerdo con la contestación recibida, por lo que solicita que se siga adelante con el proceso arbitral.

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 desde el primer momento no ha tenido cobertura, por lo que realizó reiteradas llamadas, sin obtener respuesta. No les han hecho caso y, por tanto, han incumplido con el servicio. Al final, lo único que obtuvieron es una propuesta de darse de baja en los móviles y permanecer con la línea fija. Pensaron que era la tarjeta, por lo que la cambiaron, pero tras el cambio, seguían sin cobertura. Han verificado que tienen cobertura con [REDACTED] y con [REDACTED] y, por tanto, el problema lo tiene [REDACTED]. Ningún técnico se personó en su domicilio para realizar comprobaciones técnicas, y lo cierto es que han requerido el nombre y apellidos del técnico que supuestamente les visitó, sin que hayan facilitado dato personal alguno del mismo. Ya no tienen ningún aparato en su domicilio y no les consta que hayan sido dados de alta en algún registro de morosos, aunque les han acosado para que paguen lo que dicen que deben.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito por medio de su representante, de fecha 14 de marzo de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 12 de diciembre 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 en su totalidad las pretensiones de la reclamante**, por lo que no habiendo acreditado la reclamada que ningún técnico se hubiera personado en el domicilio de la reclamante para comprobar el estado del servicio, y en su caso, emitir el informe correspondiente que avale su alegación acerca de que "se ha verificado que en la dirección [REDACTED] hay cobertura de voz y datos 2G/3G/4G para los servicios de telefonía móvil", tal y como consta en los escritos de fechas 12 de diciembre de 2017 y 14 de marzo de 2018, y siendo lo cierto que en la facturación emitida se comprueba que el uso del servicio ha sido escaso y, en todo caso, limitado por la incidencia de la falta de cobertura, **procede la anulación de la deuda pendiente de pago, por importe de 361,98 € (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas de 08.06.2017 y 21.09.2017**, así como que se cursen las instrucciones precisas para que, en caso de que la reclamante haya sido dada de alta en algún registro de morosidad, sea dada de baja del mismo con carácter inmediato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar



Comunidad de Madrid

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, 19 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

