



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04043.1 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 3 de marzo de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 19 de junio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de febrero de 2021 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que supera la cuantía contratada de 62,20€/mes y la falta de cobertura. Solicita el ajuste a las tarifas contratadas de la facturación emitida, la anulación de la posible penalización cuando se dé de baja el 15/10/20 y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que la oferta reclamada sólo consta de dos líneas móviles y, sin embargo, el cliente tiene activadas tres líneas con llamadas ilimitadas desde octubre de 2019. No obstante, en garantía de calidad, ha procedido a ajustar la facturación emitida a la oferta reclamada de 62,28€/mes desde el alta durante 12 meses.

Comunidad de Madrid

arrojando un saldo a favor del reclamante de 189,08€, cantidad que se irá descontando en las próximas facturas. A partir del 15/10/20, finalizado el compromiso de permanencia, la cuota mensual será de 110,98€.

Celebrándose la audiencia escrita el 3 de marzo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la reclamada por escrito nuevas alegaciones cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien con arreglo a la normativa aplicable, para las operadoras de telefonía móvil no existe una obligación de cobertura universal, pudiendo suceder que en determinados edificios o zonas muy concretas, el operador reclamado no pueda puntualmente ofrecer el servicio contratado.

Proporcionar el servicio contratado; y que vista la oferta contratada y los servicios suministrados (un hilo y tres líneas móviles), no procedería aplicar la oferta reclamada en la.

Facturación emitida, se acepta ello. No obstante, el ofrecimiento realizado por la operadora consistente en el ajuste de la facturación emitida durante 12 meses a la oferta reclamada.

Resultando de dicho ajuste un abono total a favor del reclamante de 189,08 €, IVA incluido.

Pero, revisada la facturación emitida desde julio a noviembre de 2020, se verifica que tras aplicar el citado abono en la factura emitida el 15/08/20, queda un saldo a favor del reclamante de 61,11€. Y no constando acreditada su aplicación por la operadora, de la cantidad total reconvenida de 139,89€, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2020, se deducirán los 61,11€, debiendo en consecuencia el reclamante pagar 78,78€, IVA incluido, y la operadora anular el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 78,78€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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