



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06661.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de marzo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 en fecha 24 de mayo le ofrecieron un servicio de internet y móvil, sabiendo que en su domicilio no tiene cobertura. El comercial le afirmó que había cobertura y realizó la portabilidad que se hizo efectiva el día 28 de mayo. Sin embargo, no teniendo cobertura, puso en conocimiento de la operadora desde el primer día que no se tenía servicio de cobertura en los móviles. El técnico que le fue a instalar la fibra le informó tras hacerle dos agujeros que el taladro no entra en la pared, no pasando los cables finalmente por donde le hicieron dichos agujeros sin que se los hayan arreglado. A la semana, estando en la misma situación, llamó pidiendo el desistimiento, respondiéndole que “no tienen servicio de desistimiento” y que si quería darse de baja tenía que pagar el año de permanencia por incumplimiento de contrato del fijo y líneas móviles. ##### está reteniendo los números y además de no tener servicio quiere que se quede o pagar penalización. Solicita la anulación de las penalizaciones por permanencia y una compensación económica por los desperfectos y daños emocionales por enfermedad de ansiedad y migrañas, teniendo que consumir más pastillas desde lo sucedido.

La parte reclamada alega que, con respecto a la cobertura de telefonía móvil y a la instalación del servicio de Fibra, les informamos de que en la dirección #####, 31, Bajo 1, código postal #####, en Santa Cruz de Retamar (Toledo), hay cobertura exterior de voz y datos 2G, 3G y 4G para los servicios de telefonía móvil. Aportan visualización del sistema de referencia en cobertura. La cobertura disponible en el interior de edificios en sus valores óptimos depende bien de su orientación o localización con respecto a las antenas instaladas o bien por las condiciones orográficas o arquitectónicas de la zona. En cualquier caso, ##### realizará sus mejores esfuerzos para que los clientes dispongan de la máxima cobertura posible técnicamente. En relación a la instalación del servicio de Fibra, les confirmamos que, en fecha 26/07/2021, se gestionó el envío de un técnico al domicilio de la cliente para revisar dicha instalación. Asimismo, ##### realiza la baja de los servicios contratados tras ser recibidas las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador, el 06/07/2021 de la línea ##### con cargo y el 13/07/2021 de las líneas ##### y ##### sin cargo. En este sentido y en calidad de servicio, ##### realiza un ajuste de 214,16 euros (impuestos incluidos) en relación a los gastos de activación por baja anticipada del servicio que aparecen en la factura de fecha 20/07/2021, que consta pendiente de abono. Tras este ajuste, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de abono de #####.

Comunidad de Madrid

Pendiente de pago a favor de ##### de 102,99 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 20/06/2021 y 20/07/2021. Solicita la emisión de LAUDO desestimatorio en la **reclamación** planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 102,99 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, revisada la facturación, teniendo en cuenta el ajuste realizado por ##### en calidad de servicio, de 214,16 euros (impuestos incluidos), en relación a los gastos de activación por baja anticipada del servicio, que aparecen en la factura de fecha 20/07/2021, y disponiendo de servicio y constando consumos, **el reclamante debe abonar** los consumos facturados por importe de **93,03 euros, impuestos incluidos**, anulándose el resto de conceptos.

No entrar a conocer de la compensación por los daños económicos ocasionados y daños emocionales que, en todo caso, ni se ha cuantificado ni se ha acreditado. Ello no obstante los perjuicios personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

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.



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.

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