



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09282.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que no habiendo tenido problemas en el paquete contratado desde el alta en la empresa en octubre de 2017, a partir de 2019 comienza a tener graves problemas de cobertura en las líneas móviles contratadas. Reclama el 2 de octubre de 2019 y la empresa cierra la **reclamación** como resuelta el 14 de octubre de 2019 sin dar solución al grave problema de cobertura de las líneas móviles. El 3 de octubre de 2019 acude un técnico a su domicilio y, después de estar verificando y comprobando durante una hora, confirma que efectivamente tiene graves problemas de cobertura, y le dice que reclame al servicio técnico, y vuelve a reclamar el 5 de noviembre de 2019. El importe medio de los últimos seis meses (mayo-octubre de 2019) ha sido de 121,68 euros, mucho dinero y no dan buen servicio. Solicita una compensación económica por los graves problemas de cobertura que lleva arrastrando desde hace tiempo, y la instalación sin coste adicional de un router/línea cobertura móvil, hasta que solucionen el problema en la zona. Adjunta hoja anexa de fecha 20 de noviembre de 2019 sobre la información que recibe por llamada telefónica del servicio técnico subcontratado por la empresa reclamada, indicándole que están esperando la autorización de ##### para la instalación de dos repetidores de antena en las zonas de Las Suertes y Sierra Gorda en Vallecas.

El Órgano 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 aporta escrito de fecha 21 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamada, alegando que sigue teniendo los mismos problemas de cobertura y la empresa sigue haciendo caso omiso de sus reclamaciones. Encontrándonos en situación de pandemia, el problema se acentúa aún más con el teletrabajo al no poder comunicarse con las empresas. Reitera sus reclamaciones, que le instalen sin coste adicional un router/línea de cobertura móvil hasta que se solucione el problema en Santa Eugenia, y le compensen económicamente por los daños y perjuicios. Adjunta copia de las cartas recibidas de la empresa y de los correos electrónicos de **reclamación**.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al considerar que la telefonía móvil, a diferencia de la telefonía fija, no tiene la consideración de "servicio universal", por lo que no existe la obligación para los operadores de telefonía móvil de cobertura en la totalidad del territorio nacional, y no es posible obligarles a disponer de cobertura en sitios concretos. Indicar asimismo que la parte reclamante no ha aportado la facturación de las líneas reclamadas, ni ha manifestado si tiene o no vigente algún compromiso de permanencia que no le permita gestionar la baja/portabilidad de los servicios sin coste, y finalmente indicar respecto de los perjuicios alegados en el teletrabajo, que están excluidos del Sistema Arbitral de Consumo por no tener la consideración de consumidor final.

Queda expedita la vía judicial.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.