



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10185.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27/07/2022, se ha designado el órgano arbitral unipersonal constituido por ####. ####, árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y empleada pública de la misma comunidad.

Recibida con fecha 15/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano Prarbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el importe de 178,47 € que consta en la factura YI21-#### emitida con fecha 08/03/2021, en la que se incluye la cuantía de 123,97 € más IVA en concepto de "Cargo por Instalación de Fibra" que la empresa reclamada, ####, a través de su filial #### U., le ha cargado al solicitar el 25/02/2021 la cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados con esa operadora con fecha 28/01/2021, en base a las condiciones derivadas de esa contratación. La reclamante entiende que la baja del servicio se debió al incumplimiento contractual por parte de #### que no resolvió las diferentes incidencias de cobertura con las dos líneas móviles incluidas en el contrato que le participó a través de los canales oportunos, por lo que es lícito desistir del contrato sin ningún tipo de penalización, como es el caso de los importes reflejados en la factura YI21-#### citada con los que se muestra disconforme.

Convocada la audiencia escrita el 27/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito alegando además que, si bien ha procedido al pago del importe de la factura YI21-#### objeto de controversia, se reitera en su **reclamación** y solicita la devolución del importe pagado.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que si bien consta que el 15/02/2021 se generó el expediente #### en relación a la falta de cobertura que reclamaba la ####, el mismo se resolvió en menos de 24 horas, indicando el departamento técnico: "servicio actualmente recuperado, sin degradación a la red de acceso".

Comunidad de Madrid

Se detalla en las condiciones generales anexas al contrato que ##### subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de fibra óptica en los que incurre la operadora, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato. Dichos gastos se producen por las actuaciones técnicas, incluido el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos, en la central y en nuestros sistemas, así como por la propia actuación en el domicilio del cliente.

En ese sentido, recuerda que el punto nueve de las condiciones contractuales firmadas por la reclamante figura la siguiente cláusula: "por la instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del cliente en caso de que se dé de baja en el servicio de fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio". Dado que la reclamante solicitó la activación del servicio el 28/01/2021 y su cancelación el 25/02/2021, al no haberse mantenido activo en el periodo indicado en su contrato, se procede a su facturación por no cumplir con el periodo establecido contractualmente.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante de forma que la operadora reclamada no debe devolver el importe de 178,47 € abonado por aquélla, por cuanto en las condiciones que contrató con ##### con fecha 28/01/2021 se incluye la cláusula siguiente: "por la instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del cliente en caso de que se dé de baja en el servicio de fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio". Dado que la reclamante se dio de baja el 25/02/2021, la cuantía facturada por la parte reclamada se ajusta a lo especificado en esa cláusula, asumida por la reclamante al suscribir el contrato de servicios con la operadora, no siendo admisible alegar incumplimiento contractual para justificar la baja del contrato los problemas de cobertura de línea por cuanto, -aparte de lo alegado por la parte reclamada en relación con la resolución de la incidencia técnica y constatándose de la lectura de la factura YI21-##### objeto de controversia que ha habido consumos en las dos líneas móviles incluidas en el contrato-, cabe añadir que aunque el operador de telefonía puede ofrecer una cobertura de la práctica totalidad del territorio nacional, a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, no existe una obligación de cobertura universal en la telefonía móvil. Dado que en el momento actual, la telefonía móvil no tiene la consideración de "servicio universal", no resulta posible obligar a la operadora reclamada a disponer de cobertura de telefonía móvil en sitios concretos.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.