



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11508.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 26/07/2022, 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 Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 24/11/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 23/06/2022 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 arbitral, 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 tras las incidencias sufridas una vez contratada la oferta recibida el 12/05/2021 de la operadora reclamada, ##### U., a través de su marca comercial #####, que consistía en la portabilidad de la línea fija ##### e incluía los servicios de internet tarifa plan 8Gb, y tarifa Pack ##### Duo 100 Mb de 2 líneas móviles (números ##### y ##### por una cuota mensual de 39,95 € (IVA incluido). Las incidencias que motivan su **reclamación** comenzaron al día siguiente de la contratación con la línea fija, que no funcionaba, lo que motivó que la reclamante tuviera que comunicarse en diferentes ocasiones con la operadora reclamada con el fin de que le solucionaran la avería, llegando a admitirse por los propios técnicos de la compañía - según expone - que no se podía arreglar el fallo. En agosto de 2021 la reclamante alega una nueva incidencia, relativa a la falta de cobertura para las líneas móviles en su segundo domicilio en Murcia, donde se desplaza, por lo que vuelve a comunicarse con la reclamada para que le solucionen el problema. Dado que ##### no resuelve las incidencias comunicadas por la reclamante, ésta solicita la baja del contrato, circunstancia por la que esa operadora emite la factura S11/#####, de fecha 12/10/2021, por un importe de 176,29 €, en el que se incluye la cuantía de 129,32 € (156,48 con IVA) por "restos de conceptos asociados a la línea". La reclamante no acepta el cobro de este importe al entender que se trata de un incumplimiento contractual por parte de ##### por lo que es lícito desistir del contrato sin ningún tipo de penalización, como es el caso del importe de 129,32 € + IVA citado con el que se muestra disconforme.

Convocada la audiencia escrita el 26/07/2022, 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 y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** exponiendo lo siguiente:

- Por lo que se refiere a la incidencia técnica con la línea fija ##### informa que se recibió notificación de fallo de línea fija y fibra con fecha 01/06/2021, realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio fibra suministrado por la compañía telefónica. Añade además que ese servicio proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red de ##### (marca comercial de la operadora reclamada), proceso en el que están implicados otros protocolos de comunicaciones con sus respectivas limitaciones y configuraciones personalizables dependiendo del ordenador del cliente, del sistema operativo de dicho equipo, de la configuración de ambos, de las aplicaciones que utiliza, de las versiones de software de dicho sistema operativo y de las versiones de software de los programas que está utilizando para acceder a Internet (navegadores, programas de descarga de ficheros, software de streaming de video, etc.).

Respecto a la cobertura móvil, verifica que la titular de las líneas ha sido atendida por el equipo técnico en cada una de sus llamadas acerca de esta incidencia, siendo informada de la cobertura disponible en su domicilio. Aclara asimismo que 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 lo concerniente a la cuantía de 129,32 € + IVA con la que se muestra disconforme la parte reclamada, expone que la aplicación de determinados descuentos sobre el precio del servicio, así como la cesión de equipos en condiciones ventajosas, puede conllevar un compromiso de permanencia con una duración y penalización asociada que se detallan en la oferta particular realizada al cliente y aceptada por éste. Es el caso del contrato suscrito por la parte reclamante con fecha 12/05/2021, pues llevaba asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante el período de los 12 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de hasta 200 € (IVA incluido), tal y como consta en el comprobante de venta que adjunta al expediente de arbitraje.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral unipersonal 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 por cuanto en las condiciones que contrató con ##### (marca comercial de la compañía reclamada) con fecha 12/05/2021 se incluye el concepto "Compromiso de permanencia: 12 meses. Penalización por incumplimiento de permanencia asociada al servicio: hasta 200.00 €" ajustándose por tanto la cuantía facturada por la parte reclamada a lo regulado en la normativa aplicable, en concreto, el artículo 62.5 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios que dispone que "en caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado."

Visto que la baja del contrato de la reclamante se produjo, según consta en la factura aportada por la reclamada, el 21/09/2021, cuatro meses después del alta, la penalización se ha aplicado por los ocho meses de incumplimiento del compromiso de permanencia, de forma correcta, no pudiéndose alegar incumplimiento contractual por parte de ##### por cuanto, en lo que respecta a las incidencias con la línea fija, no se acredita con prueba.



Comunidad de Madrid

Constando no obstante consumos en esa línea en las facturas de junio y julio de 2021 que ha aportado al expediente, y referente a la cobertura de las líneas móviles, además de lo alegado por la parte reclamada, cabe añadir que aunque él 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 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.