



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01508.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje que puede resumirse en:

Falta de cobertura en el segundo domicilio de la consumidora, cuando en la tienda [REDACTED] donde realizó la portabilidad de los servicios le indicaron que sí había cobertura en la zona, aspecto importante para la consumidora puesto que tele-trabaja por lo que tenía que confirmar que había cobertura en su segunda vivienda, sita en la calle [REDACTED] de [REDACTED] (Segovia). Si bien le aperturan distintas incidencias, los servicios técnicos no le dan solución. Además, también tiene incidencias para poder ver el fútbol.

SOLICITA:

Que le solucionen el problema de la cobertura y le den el servicio que contrató.

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

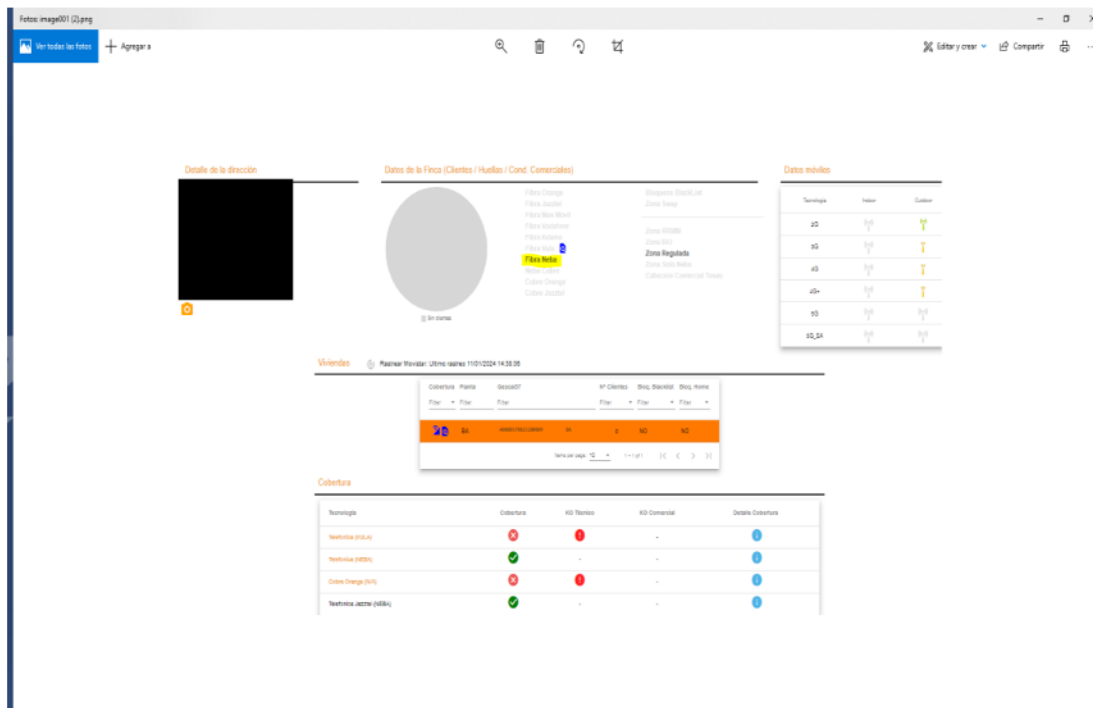
1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

La reclamante presenta solicitud de arbitraje de 16/01/2024 en la que manifiesta que: "Acude a una tienda física de [REDACTED] en [REDACTED] para preguntar por los servicios y tarifas, lo realizo a través de tienda física ya que necesito confirmas que dispone de cobertura en su segunda residencia sita en la calle [REDACTED] de [REDACTED] (Segovia) ya que teletrabaja y es de vital importancia. La dependienta le confirma que dispone de cobertura y le enseña el mapa de cobertura indicando que dispone de una antena en la calle [REDACTED] que es de [REDACTED] aunque [REDACTED] as alquila. Por lo que contrata los servicios los servicios del 24/11/2023. Cuando acude el 29 de diciembre a su segunda residencia, no tiene cobertura; los servicios de asistencia técnica le indican que en dicha localidad no llega cobertura. A la semana siguiente le vuelven a llamar del SAT informándole que debe tratarse de alguna avería puntual ya que les figura que en dicha localidad sí hay cobertura y aperturan incidencia; le vuelve a llamar a los dos días para decirle que no pueden subsanar la incidencia ya que en dicha localidad no hay cobertura ya que no hay antena (se lo envían desde el canal de whatsapp).

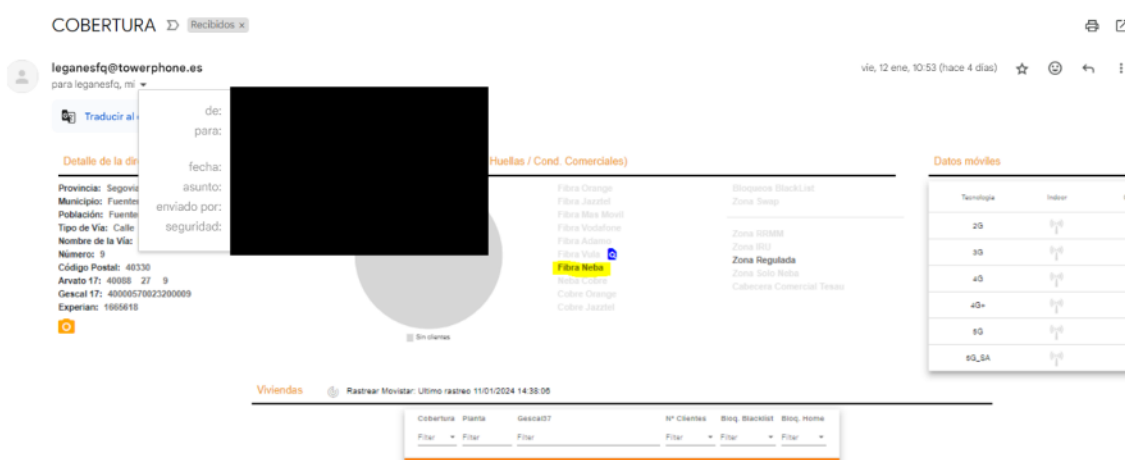
Comunidad de Madrid

La reclamante acude a la tienda donde contrató donde le abren una nueva incidencia puesto que les sigue figurando que en dicho domicilio se dispone de cobertura, contestando que sí se dispone de cobertura y que no pueden hacer nada más puesto que no hay ningún problema. **Se reitera en que no tiene cobertura ni de móvil ni de datos**, por lo que no puede acudir a su segunda residencia a teletrabajar, que el paquete de fútbol le da problemas porque o se corta o no funciona, limitándose a compensarle sin dar más solución y encontrándose vinculada a la compañía por una permanencia de dos años.”

La reclamante aporta distintos pantallazos con la información de la cobertura en la zona:



En este pantallazo se observa como en la dirección de la segunda residencia se presta el servicio (se utiliza la infraestructura de otra compañía a la que se alquila el ancho de banda) y los datos móviles consta servicio 2G.



En este pantallazo se observa como la existencia de cobertura es confirmada desde el correo electrónico de la tienda (se utiliza la infraestructura de otra compañía a la que se alquila el ancho de banda) y los datos móviles consta servicio 2G.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Aporta el contrato de 17/11/2023, tarifa [REDACTED], con fibra 1GB, fijo, 2 líneas móviles, paquete fútbol, [REDACTED] y la compra de una [REDACTED] y un robot aspirador, con permanencia de 2 años e importe de 143,25€. Aporta SMS del problema con la visualización del fútbol donde la empresa le informa de la compensación de 20€.

Aporta factura de 27/01/2024 por importe de 123,24€.

La empresa reclamada presenta alegaciones de 14/03/2024, que se resumen en las siguientes:
“... les indicamos que se ha revisado el nivel de cobertura para verificar el estado de la red y los nodos que dan servicio al cliente en la dirección principal que aparece en el contrato del cliente [REDACTED]. Tras el análisis realizado en la estación que da servicio a las líneas [REDACTED] ésta cursa tráfico con normalidad por lo que el nivel de cobertura es óptimo. En relación a lo anterior, les comunicamos que también se ha confirmado que, en la segunda residencia del cliente, [REDACTED] la cobertura interior es inexistente. En este sentido, les comentamos que **no tenemos constancia de que el cliente haya sido informado de que en su segunda residencia la cobertura fuera óptima**, ya que en el contrato que aportamos se puede verificar que aparece la dirección principal del cliente. Del mismo modo, les señalamos que las líneas [REDACTED] mantienen un compromiso de permanencia de 24 meses, el cual finaliza en fecha 22/11/2025.”

Así mismo, indica que “Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.”

La empresa aporta resumen del contrato de 17/11/2023.

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 30/03/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores aclarando que “indican que en el interior la cobertura es inexistente pero lo cierto es que en el exterior también ya que no dispongo de cobertura en todo el pueblo de mi segunda residencia. **No correspondiendo la información facilitada en el momento de la contratación de saberlo no habría contratado con dicha compañía ...** alegan que no se solicitó comprobación inicial pero como se puede comprobar en el email recibido por la supervisora de la tienda sí fue así. Además en dicha contestación sí se establece cobertura. Les indiqué que con [REDACTED] tenía cobertura y me indicaron que entonces no existía problema ya que además de las antenas propias de [REDACTED] tenían en alquiler las antenas de [REDACTED]. Por lo tanto me garantizan el servicio, indicando que tenían en alquiler la antena sita en la calle [REDACTED] de dicho pueblo ... y solicita que **“Solucionen el problema de cobertura o me eliminen la permanencia para poder irme a una compañía que verdaderamente me garantice el servicio”**.”

2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito de 28/08/2024 para la audiencia, en las que se reitera en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la reclamante [REDACTED] puesto que la consumidora puso en conocimiento de la empresa, antes de la celebración del contrato, la necesidad específica de que se pudiera prestar el servicio contratado en su segunda residencia, habiéndole informado la empresa que sí disponía de cobertura y siendo determinante para contratar la confirmación por la tienda [REDACTED] de esta información; por lo que la empresa reclamada deberá anular todas las penalizaciones asociadas al contrato para que la reclamante pueda contratar con la compañía que le pueda prestar el servicio. La reclamante sí deberá abonar los plazos restantes de los bienes adquiridos (la [REDACTED] Robot aspirador) conforme a las condiciones contractuales de los mismos.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]