



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11546.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que desde hace muchos años lleva recibiendo llamadas de Vodafone tñno [REDACTED] para que cambie el servicio de ADSL que tiene actualmente, pero se fia de ellos y no lo hace, lo que le esta suponiendo acoso por parte de esta empresa que se le ha notificado via mail de diferentes maneras. este año le dijeron que el 13/02/2023 le quitarían el servicio, y no ha sido así, pero el día 16/08/2023 se quedo sin servicio. También le ha dicho que antes de cortarle el servicio se le enviaria una carta, cosa que no ha sido así.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "se deje de acosarme por parte de [REDACTED] y se me recompense por las molestias ocasionadas".

En su escrito de 29 de agosto de 2023 refiere: que el viernes quien dice ser [REDACTED] me hizo contraoferta ofreciéndome lo mismo que tenía pasando a pagar 38€. le dije que me dejara todo igual que estaba, y entendí que no tenía que cambiar nada. hoy me han enviado desde [REDACTED] el nuevo ADSL, cuando negocie que no iba a cambiarlo, por lo que entiendo que me han engañado y es una estafa más de esta empresa para retener clientes y solicita: se me compense de alguna manera ya que entiendo que me han engañado, ya que la señora [REDACTED] me dijo que la penalización era de 117 euros, hoy me dicen que es 99, y me obligan a cambiar el ADSL cuando yo pacte lo contrario.

En su escrito de 13 de septiembre de 2023 refiere: que habiendo recibido alegaciones, informo que la señora [REDACTED] me informo que todo iba a ser muy sencillo y a día de hoy no tengo servicio de internet en casa desde el 01/09/2023 hoy he amanecido con el móvil de configurado y no tengo los contactos el teléfono fijo no lo he tenido desde 01/09/2023 hasta el 11/09/2023 que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

yo he pagado la factura correspondiente y no se me han descontado los días que no he tenido servicio si hubiera sido tan sencillo, no tendría que estar sin servicio como estoy que yo me he quedado con [REDACTED] por las amenazas de [REDACTED] hacia mi persona conminándome a pagar para no tener que pagar la penalización y solicita: siga su tramitación y me den el servicio que estoy pagando

En su escrito de 27 de noviembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: que mantengo lo solicitado en primera instancia por entender que el daño que me han infringido no me hace merecer estar en esta empresa y solicita: me liberen la penalización para poder irme, ya que yo teletrabajo, y me ha perjudicado mucho estar sin servicio

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], deseamos pedir disculpas por las posibles molestias que le hayan ocasionado los hechos que nos describe, así como agradecerle su escrito ya que son las notificaciones que nos hacen llegar nuestros clientes, el mejor modo de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Queremos confirmarle que [REDACTED] trabaja día a día para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos.

En este sentido, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que, debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que [REDACTED] desea ofrecer a sus clientes.

Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante.

Respecto a lo anterior, le comunicamos que las incidencias reportadas se encuentran solventadas en nuestros sistemas.

Por lo mencionado anteriormente, hemos realizado ajuste de importe 30,25 euros, por los días sin servicio.

Este importe ha sido descontado del pago de la factura del 1/10/2023, cuyo periodo tarifado es del 1 al 30 de septiembre del 2023, periodo de las incidencias reclamadas, dado que la factura aportada pertenece al periodo del 1 al 31 de agosto del 2023.

En otro orden de cosas, respecto a las permanencias, aclaramos y aportamos los contratos con los compromisos vigentes, de fechas 18/01/2023 por descuento de fidelización finalizando el mismo a los 12 meses por lo que ya no se encuentra vigente.

Un segundo compromiso en tarifa por adquisición del terminal [REDACTED] el 1/04/2024 con compromiso en tarifa hasta el 1/04/2025, aportamos aceptos de las condiciones de compromiso".

En su escrito de fecha 29 de agosto de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED], le comunicamos que el día 25 de agosto de 2023, ante la solicitud de portabilidad inversa a otro operador [REDACTED], [REDACTED] acepta la oferta de [REDACTED] de 38,80€ /mes (impuestos indirectos incluidos) si cancela esa portabilidad.

Adjuntamos al presente escrito la grabación de voz para su comprobación.

En su escrito de 13 de febrero 2023 se ratifican en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado y reconocido por la mercantil, que el servicio dado a la reclamante no es el adecuado para un servicio óptimo y por ello, le indemniza por día de ausencia de servicio. Pero la reclamante quiere marcharse de la compañía desconociendo si en un futuro, se puedan repetir las mismas circunstancias.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del



Comunidad de Madrid

reclamante pudiendo irse de la mercantil sin penalización alguna, pero pagando el dispositivo que adquirió a plazos, el [REDACTED]

Se **DESESTIMAN** las pretensiones de la reclamante con respecto a recompense por las molestias ocasionadas, ya que dicha petición no es materia consumerista.

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.

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, 22 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL