



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13515.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

D. [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 que contrató teléfono más fibra nunca ha tenido buena cobertura y con cortes en su casa. Intentó darse de baja, pero le cobraban penalización y abrían averías que nunca miraban y se las cerraban como que estaban solucionadas.

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: "que se me devuelva el importe de todas las facturas y se me quite la penalización además de daños y perjuicios".

En su escrito del 04 de diciembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: nunca tuve buena cobertura con ellos, ni en casa ni en el teléfono y llamé varias veces para reclamar. Decían que lo solucionaban y al minuto siguiente ponía avería cerrada, sin haber hecho nada.

En su escrito de 22 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y adjunta documentación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que según en nuestros datos, la línea móvil [REDACTED] y la fija [REDACTED], constan de buena cobertura, según pruebas técnicas. Y la avería técnica, con fecha 4 de agosto [REDACTED] por fallos en la conexión de algunos equipos a la red 5G, nos consta solucionada.

Así mismo, enviamos el código, [REDACTED] para equipo [REDACTED] para la devolución de los equipos.

Ponemos en su conocimiento que el cargo reclamado de 103,27€ (impuestos indirectos incluidos), corresponde, tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio de comunicaciones

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

a través de Fibra Óptica particulares”, a que [REDACTED] subvenciona al Cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica por lo que el Cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este Contrato.

En este sentido, le confirmamos que Dña. [REDACTED] solicitó la activación del servicio con fecha 31 de mayo de 2023 y solicitó la cancelación del mismo con fecha 2 de octubre de 2023. Se adjunta. Para finalizar, adjuntamos contrato, donde indica un compromiso con [REDACTED] de 12 meses, por descuento.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 485,82 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar la Sra. Hevia, que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión octubre y noviembre del 2023.

En su escrito de fecha 15 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] comunicamos que en incidencias reportadas ya sea a nuestro Departamento Técnico o a través de Mi [REDACTED], se han registrado 4 incidencias:

--> Incidencia [REDACTED]

Abierta 07/06/2023 cerrada 07/06/2023

Indica que tiene poca cobertura en el móvil, se hacen comprobaciones y se indican pruebas cruzadas.

---> Incidencia [REDACTED]

Abierta 12/06/23 Cerrada 12/06/2023

Indica que no le funciona la línea 654364383, se le indica que es necesario hacer prueba cruzada para descartar, pero no quiere hacerla ya que indica que su teléfono es [REDACTED] y está bien. Solicita la eliminación de la permanencia. Se le indica que no es posible, se hacen comprobaciones a lo largo del día y finalmente se cierra por ilocalizable ya que no atienden al teléfono.

---> Incidencia [REDACTED]

Abierta 29/06/23 Cerrada 29/06/2023

Indica que tiene cortes en la línea en casa y el Internet en el móvil le va fatal. Se hacen comprobaciones y se verifica que las señales y potencias 3 está ok, no hay cambios recientes por cortes. Cliente indica que no puede atender al técnico, ya responderá al sms que se le envíe de seguimiento.

---> Incidencia [REDACTED]

Abierta 04/08/23 Cerrada 04/08/2023

La cliente se comunica por fallos en la conexión de algunos equipos a la red 5G. Se hacen las revisiones. Se hace cambio de contraseña a las redes 2.4G y 5G. Cliente confirma que funciona correctamente. Se envía SMS de seguimiento.

Por lo tanto, no es posible la anulación de la permanencia por estas incidencias.

Asimismo, le informamos que actualmente tiene importe pendiente de 485.82€ de las facturas de septiembre, octubre y noviembre 2023, cuya reconvención expresa solicitamos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio puede informar al reclamante, que no se garantiza la cobertura móvil al no ser un servicio reconocido legalmente como universal, por lo que la baja anticipada del reclamante conlleva una serie de gastos que tienen que ser abonados por el como son, instalación, cargo por devolución y penalización por descuento con permanencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante.

Así mismo, SE ESTIMAN TOTALMENTE la reconvención de la mercantil en el importe de 485,82 € (impuestos indirectos incluidos) no pudiendo descontar los importes de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

devolución de equipos, al no quedar acreditado por la reclamante la entrega 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.

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, 19 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo. [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo. [Redacted Signature]