



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17001.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 reclamación que puede resumirse en:

PRIMERO: Que en el día 18 de enero de 2021 la reclamante refiere realizar la contratación del servicio de [REDACTED] para la dirección ubicada en calle [REDACTED] Aranjuez 28300-Madrid en el cual, al haber contratado una velocidad de 300 Mb, jamás superó los 42 Mb lo cual reclama en reiteradas oportunidades, diciéndole que podían ser variadas cosas pero jamás se solventó, aun así renovó contrato con ellos por la permanencia de unos equipos adquiridos en junio el 23/06/22, presentando las mismas incidencias con el servicio, pero estando atado a ellos hasta satisfacer mis compromisos adquiridos con los equipos. De igual forma, realizó una última renovación el día 15 de febrero del 2023.

SEGUNDO: La reclamante refiere que el día 1 de enero de junio del 2023, cambió su domicilio de Aranjuez a San Fernando de Henares, a [REDACTED] y solicitando mudanza del servicio, y esperando 3 semanas sin ningún tipo de servicio, pues no había cobertura en la zona para los móviles, y sin fibra, ya que duraron sin agendar el cambio dos semanas por la imposibilidad del técnico para comunicarse cuando iba al domicilio y la semana después de agendar. Este mes se paga completo. El técnico le comunicó que en San Fernando [REDACTED] no tenía fibra sino un antiguo sistema de servicio coaxial, y al percatarse de que no tenía cobertura en los móviles, pues ni él mismo (el técnico) podía comunicarse para activar el servicio con la central de [REDACTED] (por lo que tenía que salir del piso y caminar al menos dos cuadras para llamar), nos sugirió que activáramos las llamadas por wifi en los móviles, para palear un tanto la situación, aunque nos advirtió que el servicio ya precario de cable coaxial antiguo, se vería más ralentizado por estar permanentemente conectadas las 4 líneas a la red. Adicionalmente, les recomendó ir haciendo gestiones para cambiar el servicio, pues no merecía la pena pagar mensualmente 76 euros para no tener servicio, por tanto, que reportáramos las averías para que nos dieran la baja por falta de suministro.

TERCERO: Que iniciamos el reporte sistemático de las averías, tal como se evidencia en documento anexo "reporte y registro de averías" donde se puede apreciar tres registros de averías registrados con números [REDACTED] reportada el 22/06/23 y registrada el 24/06/23 140135676 del 20/07/23, [REDACTED] y 29/07/2023, respectivamente. Es importante señalar:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

que como expliqué en el punto anterior me activaron el servicio el 16/06 a 3 semanas de haberme mudado y ya el día 22/06 efectué el primer reporte, porque no tenía servicio.

CUARTO: Que, tras haber recibido innumerables llamadas por las diferentes averías reportadas por parte del personal de servicio técnico, se comunicó el día 14 de Julio el servicio técnico de [REDACTED] para indicarme que luego de muchas acciones, no habían podido corregir la situación y que podía solicitar la baja del servicio por falta de suministro (se realizó por grabación).

QUINTO: Que después de muchas llamadas para realizar la portabilidad de las líneas en donde todas las veces se planteó el tema y la amenaza de penalizarle por irme, y después de explicar su situación de baja por falta de suministros (revisar mi expediente en el sistema) procedían a hacer la baja de la línea que se hizo efectiva la baja del servicio el día 16 de agosto. La reclamante refiere que hasta el día 16 de agosto, pagó un servicio a [REDACTED] que desde el 16 de junio nunca disfruto.

SEXTO: Que el contrato de permanencia celebrado desde febrero hasta la baja en agosto de 2023 tenía 6 meses de cumplimiento y la mercantil no solo le exigen el pago arbitrario de una penalidad que no le corresponde pues nunca se fue de [REDACTED] ellos dejaron de suministrarme el servicio, adicionalmente le hacen la exigencia de los 12 meses cuando ya había pagado 6.

SEPTIMO: Que desde que se le autorizó la baja el día 14 de julio del 2023, inmediatamente escribí al servicio de tú a tú, para plantearles la problemática del pago por cuotas de los equipos pendientes y plantearles un acuerdo de pago, llegando incluso a escribir antes y después de la emisión de la factura (contando ingenuamente con que [REDACTED] respetaría la baja por falta de servicio y no cobraría la penalidad). Llegando a enviar más de 8 correos entre el 14 de agosto (día de la autorización de la baja) hasta el 5 sep/2023 posterior a la emisión de la factura, sin que recibiera respuesta alguna (anexo todas las comunicaciones enviadas, las respuestas y el pantallazo donde se evidencias todas con hora y fecha).

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 solicita:

“PRIMERO: Que se reconozca y devuelva el pago de las facturas que involucren los cobros, comprendidos entre el 01 de junio y el 16 de junio cuando [REDACTED] (reconocido por [REDACTED] en el escrito de respuesta al OMIC) efectuó el cambio de domicilio en San Fernando e instaló cable coaxial.

SEGUNDO: Que se reconozca y devuelva el pago de las facturas que involucren los cobros, comprendidos entre el 01 de junio y el 16 de agosto cuando [REDACTED] (reconocido por [REDACTED] en el escrito de respuesta al OMIC) me autorizó la baja por falta de cobertura en los móviles y suministro del servicio. Para ello, se solicita, se estudie ultima factura de consumo, donde se podrá apreciar el nulo uso de cada una de las líneas, así como las repetidas veces que se empleó el buzón o contestadora por no contar con cobertura para poder realizarse las llamadas.

TERCERO: Que [REDACTED] reconozca el perjuicio que implicó para mí y mi familia el permanecer sin servicio durante todo ese tiempo, respetando los lapsos entre averías, hasta llegar a 3 de ellas, respetando el procedimiento interno de la empresa; mientras, representaba para nosotros innumerables, inconvenientes, perdidas repetidas de citas, oportunidades de empleo, entre otras.

CUARTO: Que [REDACTED] acepte un plan de pago de 50 euros mensuales hasta lograr los 481,75 euros que adeudo por concepto de equipos, adquiridos con [REDACTED]

QUINTO: Que se eliminen de lo adeudado el monto perteneciente a 343,42 euros por concepto de penalización, la cual no es aplicable al presente caso”.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 10 de junio de 2024 se ratifica en lo anterior y añade:” Punto **Único**: Ratifico en todas sus partes las alegaciones previas presentadas ante su competente autoridad, de igual forma doy por reproducidas todas las pruebas presentadas hasta ahora, las cuales adjunto en este acto, así como las que ya reposan en sus archivos:

REGAGE23e00084576699 escrito

[REGAGE23e00084579250 pruebas](#)

REGAGE23e00084606609 pruebas

[REGAGE23e00084608561 PRUEBAS](#)

y que por razones de limitación tecnológicas no pueden ser anexadas al presente escrito”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 05 de junio de 2024 refiere:” Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED] le comunicamos que en referencia a la solicitud de fibra nos consta el 3 de junio de 2023, y como se puede verificar en las facturas no se le cobra la misma en la antigua dirección.

Asimismo, con fecha 14 de junio de 2023 se instaló el servicio de fibra en el domicilio de San Fernando de Henares, y no tenemos constancia de incidencias al respecto de este servicio ni fallos en la cobertura fija.

Por otro lado, le informamos que en fecha 15 de febrero de 2023, [REDACTED] adquirió un compromiso de permanencia de 12 meses por la aplicación de un descuento de 75€/mes (impuestos indirectos incluidos) sobre su paquete de [REDACTED], por lo que al desactivar el servicio el 16 de agosto de 2023, se realizó el correspondiente cargo de Penalización Descuento con Permanencia, el cual es correcto y no procede su anulación.

Dicho contrato fue aceptado por [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: 46.26.243.151 en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo

No obstante lo anterior, con fecha 14 de agosto de 2023, se eliminaron las permanencias asociadas a los móviles, puesto que la cobertura móvil no era óptima, pudiendo dar de baja dichos servicios sin cargo de permanencia, lo que no era aplicable al servicio de fibra Asimismo , con respecto a la precipitación de las cuotas de pago a plazos adjuntamos copia de las Condiciones del Contrato de Venta a Plazos para Clientes Particulares en cuya cláusula 4ª se especifica de modo conciso que la baja de los móviles asociados a un pago a plazos conlleva la precipitación de las cuotas.

Por tanto, al no disponer de servicios activos no es posible aplicar la financiación, dado que se han cancelado las líneas móviles asociadas a dichos pagos a plazos.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 934,40€ (impuestos indirectos incluidos), deseamos informar [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 12 de septiembre de 2023.

Aprovechamos para recordarle a [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito
- A través de la web [REDACTED]
- Mediante la Web o App [REDACTED] validándose con su usuario y contraseña en Mi [REDACTED]/Mis facturas /Estado de mis pagos.
- Pago mediante transferencia bancaria:
- En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora [REDACTED]
- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] [REDACTED] (Banco Santander Central Hispano)



Comunidad de Madrid

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]

Asimismo, les comunicamos que los datos personales [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que a la reclamante no se le presta servicio de forma óptima como refiere la mercantil para las líneas móviles, aunque sí para la fija, pero el reclamante contrata un pack que se queda sin poder usar una parte del mismo ante la falta de cobertura.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que el servicio no se presta de forma óptima y como consecuencia de ello, la reclamante tiene que darse de baja, y por ello se **ESTIMAN PARCIALMENTE** sus pretensiones de la siguiente manera:

1º: “Que se reconozca y devuelva el pago de las facturas que involucren los cobros, comprendidos entre el 01 de junio y el 16 de junio cuando [REDACTED] efectuó el cambio de domicilio en San Fernando e instaló cable coaxial”: **SE ESTIMAN TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante y la mercantil ya ha procedido a no realizar el cobro de la misma.

2º: “Que [REDACTED] reconozca el perjuicio que implicó para mi y mi familia el permanecer sin servicio durante todo ese tiempo, respetando los lapsos entre averías, hasta llegar a 3 de ellas, respetando el procedimiento interno de la empresa; mientras, representaba para nosotros innumerables, inconvenientes, pérdidas repetidas de citas, oportunidades de empleo, entre otras”: **SE DESESTIMAN** las pretensiones de la reclamante al no ser una materia competencia de este Colegio Arbitral.

3º: Que [REDACTED] acepte un plan de pago de 50 euros mensuales hasta lograr los 481,75 euros que adeudo por concepto de equipos, adquiridos con [REDACTED]”: **Se ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante y se debe realizar el abono de los 481,75 en 9 cuotas mensuales de 53,52 € cada una.

4º : “Que se eliminen de lo adeudado el monto perteneciente a 343,42 euros por concepto de penalización, la cual no es aplicable al presente caso”: **Se ESTIMAN TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante y dicha permanencia no debe ser solicitada por la mercantil al no ser causa de la baja el incumplimiento de la oferta, sino como consecuencia de un servicio no óptimo de lo contratado.

Así mismo, **Se ESTIMAN PARCIALMENTE** la cuantía reclamada por la mercantil de 934,40 € en la cantidad de 481,75 € que debe ser abonada por el reclamante en 9 cuotas cada una de 53,52 €.

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.



Comunidad de Madrid

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, 24 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [Redacted]