

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01608 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de julio de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 27 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de mayo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 16 de junio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la falta de cobertura del servicio ofertado y el cobro de las llamadas a móviles de otro operador. Solicita poder rescindir el contrato sin penalización o permanencia.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea XXXXXXXXX fue dada de alta sin compromiso de permanencia alguno, constándole un alto grado de

cobertura (3G) en el domicilio del cliente y habiéndole aplicado como gesto comercial un descuento del 30% en la cuota mensual de la línea móvil durante tres meses.

En cuanto al servicio de ADSL asociado al XXXXXXXXXXXX, si dispone de un compromiso de permanencia de doce meses debido al router recibido, verificando el 09/03/15 que el citado servicio funcionaba correctamente. Finalmente, en cuanto a las llamadas efectuadas desde el fijo, el cliente dispone de 3000 minutos de llamadas a fijos y de 350 minutos de llamadas a móviles los fines de semana. Las llamadas facturadas son las realizadas a móviles fuera del fin de semana.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se entrega al reclamante.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación, y manifestando que teniendo el servicio con XXXXXXXX desde hace años, poco a poco se ha ido reduciendo la cobertura, tanto de internet como del servicio móvil. De modo que decide cambiar de operador, pero el resultado es el mismo. Además a la hora de contratar ni le informan de las condiciones totales, ni constan las ofertas recibidas del comercial. Que este tipo de contratación no deja de ser una estafa. Que en definitiva la cobertura que tiene en la zona de su domicilio es nula o muy deficiente y además le cobran las llamadas realizadas a móviles no XXXXXXXX cuando según la publicidad son gratuitos los primeros 350 minutos. Solicita recibir el XXXXXXXX ofertado por XXXXXXXX y que le reintegren los importes de las llamadas indebidamente cobradas con arreglo a la publicidad recibida y poder cambiarse de compañía sin penalización o compromiso de permanencia alguna.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, dado el incumplimiento de la publicidad ofertada y cuya copia se adjunta, según la cual las llamadas a móviles de cualquier operador no se limitan a fines de semana, y habiéndose facturado algunas de ellas; la empresa reclamada cancelará cualquier compromiso de permanencia asociado al servicio fijo contratado, pudiendo el reclamante cambiar de operador si así lo desea.

No entrando a conocer del problema de falta de cobertura en su domicilio, por carecer este Colegio Arbitral de competencias al respecto, informando al reclamante, que, a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, en la telefonía móvil no existe una obligación de cobertura universal para las operadoras.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**