

LAUDO ARBITRAL

1959 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 02/06/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: contrato con XXX el 25/11/14 telefonía móvil e internet y, por no tener cobertura en su domicilio no puede hacer uso de los servicios contratados. Envío carta a XXX el 24/04/15 y al día de hoy no ha recibido respuesta.. En llamada al XXX comprobaron que la coberturas en su domicilio era muy baja. Solicita: Le devuelvan 71,88 € correspondiente a lo facturado desde noviembre/14 hasta abril de 2015; le devuelvan lo facturado desde mayo/15 hasta que se resuelva el problema; le devuelvan la penalización si ha sido abonada; la cancelación del contrato y no se penalice la permanencia.

La parte reclamada manifiesta que: en las Condiciones Contractuales Generales (apartado 3) XXX se compromete a poner a disposición del cliente información actualizada sobre las zonas de cobertura en que el servicio está implantado. Dicha cobertura y la calidad del servicio puede verse alterada por circunstancias excepcionales que imposibiliten el cumplimiento de los mínimos de calidad. Tras realizar las comprobaciones oportunas en nivel de cobertura en la localidad del domicilio de la reclamante, Colmenar Viejo, nunca ha variado y es alta en GSM y baja en Datos, por lo que se puede detectar una variación en función del terminal que se utilice. El servicio XXX se dio de alta en XXX el 24/06/13, verificándose que tiene consumo, por lo que no procede ninguna devolución. La Sra. XXX renovó su terminal con fecha 25/11/14, adquiriendo una subvención con un compromiso de permanencia de 24 meses y de 18 meses en el plan de precios XXX. La línea fue dada de baja por portabilidad el 22/05/15, por lo que se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 81,61 € impuestos indirectos incluidos, en concepto de incumplimiento del compromiso con XXX.

La reclamante en escritos presentados el 26/06/2015 y 13/08/2015 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX y manifiesta que renovó el terminal el 25/11/14 y el consumo que indica XXX fue realizado siempre fuera de su domicilio. XXX indica unos niveles de cobertura que no son correctos y el servicio se interrumpía siempre en su domicilio. No puede aportar mas que las facturas de febrero a mayo/15, ya que XXX le ha denegado el resto de facturas. Cuantifica su pretensión economica en 292,69 €, que desglosa en:

- Cuotas de noviembre/13 a mayo/15 164,87 €+ Iva
- Cancelacion (permanencia) 67,45 €+Iva
- Gastos (fax y certificados)..... 11,56 €

Solicita: la devolucion del precio de cancelacion de contrato (incluyendo permanencia y terminal) al igual que el reintegro de las facturas desde noviembre/14 hasta mayo/15, ambos inclusive.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante en lo relativo al cargo por permanencia incluido en la factura de 01/06/2015, que debe ser anulado por XXX por cuanto a través del documento de su suscripción, el 25/11/2014, se comprueba que la penalización solo se establecía para el XXX por un periodo de 18 meses; periodo que se estima cumplido por la reclamante, ya que esta causó baja el día 22/05/2015. Consecuentemente, debe XXX reintegrar a la Sra. XXX –en el supuesto de que esta lo haya abonado- la cantidad de 67,45 € más el importe del IVA, indebidamente aplicado.

Se desestiman el resto de las pretensiones de la Sra. XXX y, concretamente, la de devolución de las cuotas pagadas por el servicio de telefonía móvil e internet asociado a la línea nº XXX, por cuanto la falta de cobertura alegada en el servicio de telefonía móvil contratado, no está incluida en el ámbito del Servicio Universal garantizado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011 de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los diez días siguientes a esta

notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, 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. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 30 de Septiembre de 2015
ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX