



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00875.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 21 de diciembre van a instalar la fibra y dejan el domicilio sin servicio de internet, televisión y teléfono fijo. Tras varias llamadas y reclamaciones le proponen abrir una incidencia (MAS-7634079) para que el técnico fuera al día siguiente, pero no acude y el servicio de atención al cliente ofrece como única solución abrir una nueva reclamación de instalación 7636729 y esperar. A las 14,15 horas pone una reclamación por escrito en la tienda donde se formalizó el contrato. Sigue sin los servicios, ni del anterior operador porque [REDACTED] lo cortó. Solicita disponer de manera inmediata de los servicios y una compensación por los daños e inconvenientes causados por [REDACTED]. Adjunta Hoja de Reclamación de fecha 22 de diciembre de 2018 reclamando que la empresa ha dejado la instalación de fibra a medias, el técnico quedó en volver por la tarde y no lo hizo, ni al día siguiente. Tras abrir varios partes de incidencia, y reclamación está sin fibra ni de ninguno de los dos operadores. Solicita que le dejen instalada la fibra de su anterior operador hasta que se solucionen sus problemas, y la empresa manifiesta estar conforme con lo dicho por el cliente.

La parte reclamante aporta escrito aceptando que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa al Sistema Arbitral de Consumo.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la instalación se comenzó a realizar el 21 de diciembre de 2018 pero no quedó en funcionamiento hasta el 27 de diciembre de 2018, fecha a partir de la cual sí se pudo disfrutar del servicio prestado por [REDACTED], que no atendió a la reclamación inicial de retomar el servicio con su antiguo operador mientras no se ponía en funcionamiento la instalación. Desde el 21 al 26 de diciembre, ambos inclusive, no se pudo contar con los servicios de ningún operador, situación por la que se reclama al menos una cuantía económica equivalente a la parte proporcional de lo facturado por [REDACTED] durante esos días, en los que no se pudo disfrutar de los servicios de ninguno de los operadores, ya que como se puede observar en los recibos de [REDACTED] que se adjuntan, el cliente ha pagado todo el mes de diciembre de 2018 e incluso parte del mes de febrero, a pesar de que [REDACTED] era la responsable de dar de baja al cliente en su anterior proveedor. A lo anterior se añade la compensación de los inconvenientes ocasionados por la falta del servicio de telefonía fija y televisión durante un total de seis días, tan señalados como la Noche Buena y el día de Navidad, que si bien no se puede valorar objetivamente, se podría estimar en una cuantía económica



Comunidad de Madrid

correspondiente a dos meses del servicio contratado por [REDACTED] o en su caso, una oferta de servicio equivalente por parte de la empresa. Adjunta copia de justificantes bancarios de su anterior operador.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha comprobado que la instalación se realizó el 21 de diciembre de 2018, y hay constancia de una avería que fue solucionada el 27 de diciembre de 2018, como se puede apreciar en las facturas. El servicio se ha empezado a prestar y funcionar el 27 de diciembre, por lo que no se hace compensación alguna. Alega asimismo que la reclamaciones por daños y perjuicios están excluidas de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Adjunta copia de las facturas.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al estar excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios, quedando expedita la vía judicial para su reclamación. Asimismo, informar que los daños personales y morales no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y que la parte reclamante no acredita perjuicios económicos, no habiendo aportado las facturas con el detalle de los cargos facturados por su anterior operador.

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 NATURALES 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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.