

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 09068.0.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los problemas de cobertura de la línea móvil que comuniqué a la empresa en mayo de 2021, y que el departamento técnico le comuniqué que no tenía solución a corto plazo. Solicita la devolución del dinero desde mayo de 2021, al estar pagando un servicio que no tiene. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que la incidencia notificada fue puntual y los servicios siguieron siendo utilizados tal y como se puede verificar en las facturas que adjunta, por lo que no procede su anulación.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 11 de marzo de 2022 anexando documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha estado pagando por unos servicios que no ha recibido desde mayo de 2021 al no tener la cobertura contratada, y que se prolongó hasta que se fue de la empresa. Del examen de las facturas se comprueba que la mayor parte de las llamadas son de la línea de su hijo y están realizadas desde fuera de la casa, en cambio él no podía utilizar la línea al pasar la mayor parte del tiempo en la casa y precisar el teléfono para trabajar. Detalla los departamentos a los que reclamó y su falta de seguimiento. Finalmente, manifiesta que el 2 de agosto le liberaron de la permanencia, pero no de la instalación. Solicita una compensación por todos los perjuicios ocasionados.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones.La parte reclamante contesta por escrito al que anexa documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desde el primer momento comunico fallos en la conexión y que el Wifi contratado no funcionaba. El contrato era de fibra Óptica y lo que realmente se instaló fue cable coaxial, y que no alcanzaba los 60 MB por los que pagó, y a pesar de ello no le liberaron del pago "por instalación" hasta que cumplí los 12 meses de contrato. La empresa no respondió a sus reclamaciones. Solicita conforme al punto 11.3.2 del contrato una indemnización por los perjuicios ocasionados.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones.La parte reclamante contesta por escrito al que anexa documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desde el primer momento comunico fallos en la conexión y que el Wifi contratado no funcionaba. El contrato era de fibra Óptica y lo que realmente se instaló fue cable coaxial, y que no alcanzaba los 60 MB por los que pagó, y a pesar de ello no le liberaron del pago "por instalación" hasta que cumplí los 12 meses de contrato. La empresa no respondió a sus reclamaciones. Solicita conforme al punto 11.3.2 del contrato una indemnización por los perjuicios ocasionados.

Comunidad de Madrid

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. La parte reclamante aporta escrito de fecha 13 de julio de 2022, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, en el que cuantifica su pretensión económica al importe de las facturas desde junio hasta noviembre de 2021 y una indemnización de 1.000 € por los daños y perjuicios por el incumplimiento grave del contrato, por la negativa a liberarle de la permanencia de 150 de instalación que no fue tal, ignorando la interrupción del servicio, y el grave daño ocasionado que afectaba a dos líneas. La parte reclamada contesta por escrito de 18 de julio de 2022, del que se dio traslado a la parte

reclamante, alegando que a pesar de tener consumos, se ha tramitado un abono de 118,14 €, del periodo comprendido entre el 14 de junio de 2022, fecha de apertura de la primera incidencia, al 7 de septiembre de 2020, fecha de cierre de la última, cantidad que será ingresada en su cuenta bancaria. La parte reclamante aporta escrito de fecha 21 de julio de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que reclama las cuotas de los periodos en los que no ha tenido cobertura, tanto en su línea como en la de su hijo, y hasta el mes de octubre, por lo que reitera sus pretensiones, considerando la mala fe demostrada, el perjuicio ocasionado al estar incomunicado desde su domicilio él y su hijo, personal y sobre todo profesionalmente al estar su trabajo relacionado con el servicio de emergencias por lo que debe estar localizable de manera permanente.

La empresa reclamada aporta escritos de fecha 4 y 26 de agosto de 2022, en los que manifiesta que se ha realizado el 28 de julio un abono de 118,14 € por la avería registrada desde el 14 de junio al 7 de septiembre de 2022, no procediendo más abonos por este motivo.» La parte reclamante contesta por escrito el 28 de agosto de 2022, en el que se remite a sus

anteriores escritos, reiterándose no sólo en el concepto de las cuotas, sino sobre todo en el importe fijado en concepto de indemnización, por los perjuicios ocasionados a nivel laboral y personal y por el mal trato recibido y la mala fe demostrada. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia no resuelta en la prestación del servicio de línea móvil, y habiendo realizado ya la empresa un abono de 118,14 € debe abonar a la parte reclamante 50 € para compensar la incidencia hasta la fecha de baja, que no pudo tramitar antes por el compromiso de permanencia que la empresa no eliminó como solución a la reclamación, y teniendo en cuenta que aunque existiera un problema de cobertura en el domicilio, al ser líneas móviles han sido utilizadas, reflejando consumo la facturación aportada al expediente. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema de

Arbitral de Consumo los daños y perjuicios laborales al no tener la consideración de consumidor final, y no estar acreditados, justificados y cuantificados otros daños y perjuicios, no siendo igualmente objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales. Queda expedita la vía judicial.

Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo CONSEJERIA DE ECONOMIA,#### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci3n de la notificaci3n del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacin, previa notificaci3n a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi3n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci3n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci3n, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correcci3n, aclaraci3n, complemento o rectificaci3n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefalados al principio.

Madrid, 06 de septiembre de 2022

Madrid, 06 de septiembre de 2022