



## Comunidad de Madrid

### RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 10840.5 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 3 de abril de 2023, 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:** [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** [REDACTED], propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 27 de septiembre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, 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 subida de precios en factura desde el 15/07/21 y la instalación de una antena 5G cerca de su domicilio, generando todo ello un caos en todos los servicios contratados, padeciendo un sinfín de incidencias y averías, generando un grave perjuicio en sus trabajos y un coste en tiempo y dinero pues tenían que desplazarse fuera de casa para trabajar. Solicita una compensación de 600€ por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de los días sin internet, 3 días de trabajo en oficina fuera de casa, trastornos ocasionados en el propio trabajo, falta de cobertura móvil y todas las gestiones llevadas a cabo.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 7 de noviembre de 2022, manifestando que todas las incidencias reportadas por el cliente respecto a la conexión a internet y al servicio de TV, han sido atendidas y resueltas con actualizaciones, resets y cambios de equipos (router y decodificador), procediendo al abono de 24,04€ por los días sin servicio padecidos. No pudiendo garantizar la cobertura para las líneas móviles en el interior del domicilio por depender ello de factores ajenos a la operadora.

Celebrándose la **audiencia escrita el 29 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

- Por cuanto el reclamante en este caso no es un consumidor final, sino un profesional o empleado que utiliza los servicios de telecomunicaciones para el ejercicio de su profesión, de modo que no cabe entrar en el fondo del asunto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios.  
En efecto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por la Ley 3/2014, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin ánimo de lucro, actúan en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional.
- En cuanto a la reclamación de daños y perjuicios formulada, si bien el reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita en 600.- euros, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil.
- Finalmente, en materia de cobertura y con arreglo a la normativa aplicable en telecomunicaciones, en telefonía móvil no existe una obligación de cobertura universal, pudiendo suceder que en determinados edificios o zonas muy concretas, el operador reclamado no pueda puntualmente proporcionar el servicio contratado; y en telefonía fija, teniendo la conexión a redes consideración de servicio público universal, se trata de una materia sobre la cual las partes, por sí solas, no tienen libre disposición, pues ello no depende únicamente de las mismas sino también de otras entidades, como el operador propietario de las redes, y de las posibilidades técnicas de las mismas, no pudiendo en consecuencia ser objeto de Arbitraje de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 1, del Real Decreto 231/2008 antes citado.



## Comunidad de Madrid

Procediendo por todo ello, el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Dicho Acuerdo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**, siendo suscrito sólo por el Presidente del Colegio Arbitral al tratarse de una mera cuestión procedimental y no resolver la controversia formulada, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, puesto en relación con lo dispuesto en el artículo 35, punto 2, de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el Presidente del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**