



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12983.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Se contrata la fibra con [REDACTED] a comienzos de 2020 para trabajar desde casa. Con fecha 01 /11/2022 no se tiene servicio y no se resuelven la incidencia. Se tiene que contratar otra línea con otra mercantil y un Router para poder seguir trabajando.

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 parte por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " se les sancione por estafa, desprotección al consumidor, que no se me cobre la factura del mes de noviembre, los daños causados a nivel laboral no son cubiertos por dicha factura, y la compensación que por ley me corresponda".

En su escrito de 12 de noviembre de 2022 refiere: "en 2020 tuve que contratar fibra con [REDACTED] para poder trabajar desde mi domicilio; desde el pasado día 1/11/2022 no tengo internet en casa; después de llamar casi a diario, atender a varios técnicos, que no me den ningún tipo de solución, que solo me digan que no pueden hacer nada, hoy 12/11/2022, después de hora y media al teléfono, indicarles que sufro ataques de ansiedad por esta situación, poner en riesgo mi puesto de trabajo, lo único que me ofrece el departamento comercial es que contrate un router inalámbrico 4g, pagando 40 euros mensuales (además de la fibra ya contratada), con además una permanencia de doce meses. considerando un abuso dicha situación, denuncié la misma y solicito que se me ofrezca una solución a esta situación, no se me haga pagar más dinero, encima de que llevo más de diez días. es una situación de total abuso, más sabiendo que necesito internet para trabajar. vivo sola y no dispongo de otros medios para poder trabajar. solicito se sancione a [REDACTED] por esta despreocupación, trato hacia mí; ni siquiera me dan más plazos de resolución, ya que han incumplido todos, y lo único que dicen es que no pueden hacer nada, sin darme una fecha fin a esta lamentable situación que está causando daño a mi salud y mi trabajo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En su escrito de 17 de noviembre de 2022 refiere: llevo sin internet desde el 1/11/2022, lo puse en 2020 para poder trabajar en csa; no han solucionado aún la incidencia, he tenido que llamar 4 veces diarias, con los correspondientes ataques de ansiedad; hoy a las 17:00 h me llama movistar y dice que tiene que venir un técnico de [REDACTED] inmediatamente para darme el servicio; he tenido que suspender una reunión de trabajo, más otros asuntos personales como un curso de oracle por no tener internet; a las 17:05 h me ha llamado una persona de [REDACTED] para decirme que vendría un técnico esta tarde, que en 5' me volvía a llamar; nadie me ha llamado, a la media hora he tenido que llamar yo de nuevo, volver a recordar todo, que ni siquiera me han prestado un router inalámbrico para poder defender mi puesto de trabajo; después me llama otra persona que mañana vendrá un técnico, cuando esto es una urgencia y así lo sabe [REDACTED] y la incidencia ha tenido que ser escalada a nivel nacional para poder ser resuelta, ya que los técnicos de [REDACTED] en muchas ocasiones me han dicho que no podían hacer nada, me han mentido siempre en los plazos de resolución y los han incumplido todos y solicito: ni siquiera se ha resuelto, solicito se me compense por el daño causado, tanto moral como económico, ya que no he tenido ninguna otra opción y ha afectado a mi salud y a mi vida cómo se han portado, la demora, las mentiras, la falta de consideración de no prestarme ayuda. todos los mensajes de plazos de resolución que me han dado han sido mentira, lo que ha supuesto reírse de mí e incumplir todos los acuerdos.

En su escrito de 19 de noviembre de 2022 refiere: "llevo desde el día 1 sin la fibra de orange que contraté para trabajar en 2020; he tenido varios ataques de ansiedad por esta situación, pesadillas, teniendo que llamar continuamente sin que lo resuelvan; ayer viernes vino un técnico y dicen que no pueden hacer nada, no me dan ninguna solución, ni siquiera un router inalámbrico para poder trabajar; ayer a las 15:41 h me llamaron para decirme que hoy vendría un técnico de 9-12 h; no ha venido nadie ni siquiera me han llamado; llevo 19 días soportando todo tipo de abusos y excusas, teniendo que someter mi vida a esta situación incoportable; los vecinos son conocedores de la misma. el hecho de tener que estar llamando varias veces al día, repitiendo lo mismo una y otra vez, que se corten las llamadas o me cuelguen y ni siquiera me devuelvan la llamada, es una desprotección brutal y solicito que se sancione a [REDACTED] por los daños causados a nivel personal y laboral, se les exija una compensación por haberme tratado así".

En su escrito de 23 de noviembre de 2022 refiere: llevo 23 días sin fibra para poder trabajar por culpa de [REDACTED]; he puesto varias reclamaciones; la primera la [REDACTED], casi llamando a diario varias veces, haciéndome tener que sufrir un estado nervioso que me ha provocado migrañas, afectando a mi vida personal y profesional. en preguntas de seguridad para acceder a mis datos llegaron a preguntarme cuántos hijos tengo, lo cual vulnera la lpd, y esa información ni la tiene; ocurrió en la llamada que tuve que realizar. desde mi móvil [REDACTED] a las 12:04 h al 1470, abrieron el caso [REDACTED] en esa misma llamada. para poder subsistir y evitar que me despidan he tenido que comprar un router inalámbrico que me ha costado 38,99 euros, así como dar de alta otra línea de teléfono con datos ilimitados en [REDACTED]. aportó prueba de ambos. he solicitado la baja, me han tenagan de más ido 27 minutos al teléfono, me ha dado otro ataque de ansiedad, porque además del suplicio que me han hecho pasar quieren cobrarme 74 euros por la permanencia, me rebajaron la factura a 18 euros mensuales, porque llevaba meses pagando de más, quise darme ya de baja y me rebajaron la factura para compensar lo abonado de más y es un abuso tras otro. Por ello, solicito que me abonen ellos tanto los 38,99 euros del router, como los 33 euros de la línea ya que no han sido capaces ni siquiera de ofrecérmelo para que no perdiese mi trabajo; por supuesto que no me cobren los 74 euros de penalización; me siento totalmente humillada y estafada por [REDACTED] y se me compense por los daños morales, a mi salud y laborales que me han causado

En su escrito de 15 de diciembre de 2022 refiere: "Tras las alegaciones de la empresa [REDACTED] cabe destacar que no me han compensado de ninguna manera, ya que una vez que se interrumpe el servicio por causas imputables a la empresa [REDACTED] no procede ningún tipo de facturación. Por supuesto que no voy a aceptar tal situación después de lo mal que me han tratado, además de los daños morales y profesionales causados por su falta de profesionalidad y consideración. Quiero recordar los numerosos ataques de ansiedad que he sufrido por su culpa, las decenas de llamadas que he tenido que realizar, colgándome hasta el teléfono, en ocasiones,



Comunidad de Madrid

[REDACTED]

la pérdida de tiempo, la burla soportada una y otra vez, hasta llegar a decirme que vendrían a casa un sábado por la mañana y ni siquiera llamaron ni se presentaron, todo lo cual está reclamado y, por supuesto, tengo testigos. He sufrido un suplicio durante 23 días, y cuando solicité la baja también me hicieron llorar, teniendo que recordar una y otra vez lo sucedido, amenazándome con cobrarme 74 euros. ...y no dándome ningún tipo de solución técnica para que yo pudiera trabajar. Mentiras continuas, técnicos reconociendo que no pueden hacer nada, lo cual es mentira porque al menos podrían haberme prestado un router inalámbrico o bonificado de alguna manera para que tuviera wifi en mi teléfono. En ningún caso voy a aceptar una irrisoria cantidad de 12 euros como compensación a todos los daños, las humillaciones, que he soportado, incluidas preguntas personales como cuantos hijos tengo, que por supuesto, está denunciado. Tengo conversaciones privadas reconociéndome que, incluso una semana después de haber pedido la baja, y engañándome una vez más, seguían sin solucionarlo. El abuso ha sido tal que, en ningún modo voy a pagar ningún importe desde el día 1/11/2022, y sigo apelando a este Tribunal para que se me compense por los daños causados. Si el problema es de [REDACTED] (lo cual dejo en duda porque vinieron dos técnicos de [REDACTED] a mi casa y ambos dijeron que no era avería suya, sino de [REDACTED]) o no no es asunto mío; yo contraté una infraestructura y una cobertura con [REDACTED] y me siento totalmente estafada por su falta de profesionalidad. Por supuesto que no debo ningún dinero a [REDACTED], y como compañía y trato al cliente dejan mucho que desear. Tuve que salir de esa situación porque ya no podía soportarlo más, casi me echan del trabajo y las crisis de ansiedad eran diarias. He tenido por mí misma buscar la manera de poder seguir trabajando en casa sin su ayuda, lo cual me va a suponer costes no previstos a futuro".

[REDACTED]

En su escrito de 3 de enero de 2023 se refiere: "Aporto las facturas correspondientes al procedimiento abierto por reclamación a [REDACTED]; ya están aportadas en reclamaciones anteriores y no se me indica otra vía, así que lo hago de esta manera. ya está explicado todo lo sucedido en las reiteradas reclamaciones que he tenido que poner; he soportado 23 días sin fibra, habiéndolo instalado para poder trabajar en mi domicilio. he tenido que dar de alta otra línea con [REDACTED], comprar un router, dado que orange en todo momento durante ese período no se preocupó porque yo conservara mi puesto de trabajo, además de acrecentar mi preocupación y nerviosidad viendo que me mentían y nada solucionaban, teniendo que llamar varias veces cada día por temer a mi pérdida de trabajo, habiendo tenido que anular reuniones y retrasar mis entregas por su culpa. cuantifiquen ustedes el daño psicológico y el menoscabo de mi salud por los sucesivos ataques de ansiedad responsabilidad de [REDACTED]".

[REDACTED]

En su escrito de 8 de febrero de 2023 refiere: "En relación a la conversación mantenida ayer con ustedes, les adjunto las facturas de los desembolsos que he tenido que realizar para poder trabajar en mi casa. No creo necesario volver a reiterar los daños causados por [REDACTED] a mi trabajo y mi salud. La cuantía que reclamo por su falta de competencia, burla y falta de consideración es de 1.000 euros, habiendo puesto en riesgo mi puesto de trabajo y mi salud, además de afectarme a mi vida personal, pérdidas de tiempo por atender sus absurdas conversaciones, llamar a personas que en nada me ayudaron, encontrarme mal por no poder realizar mi trabajo por su culpa, solo mintiéndome durante 23 días, hasta que para salvar mi puesto de trabajo tuve que buscar otra manera de tener Internet en casa:

- Dar de alta una línea de teléfono nueva con [REDACTED], lo cual me cuesta 33 euros mensuales, sin tener necesidad de ello, porque [REDACTED] me estaban haciendo descuento por haberme cobrado de más durante meses anteriores, cantidades que eran muy superiores a lo que debían cobrarme, dicho por ellos, me estaban facturando por un servicio que yo no había contratado
- Comprar un router, el cual costó 38,99 euros
- Daños morales y profesionales: la cantidad de horas que he tenido que dedicar y perder, los nervios que me han hecho pasar, los ataques de ansiedad que he sufrido por verme sin salida, las mentiras que me han dicho continuamente y su falta de ayuda; tiempo que he tenido que dedicar a mirar otras compañías, desplazamientos con la gasolina que eso ha conllevado hasta encontrar un router, pérdida económica por 23 días de trabajo, teniendo que pedir a otras compañías que me prestasen megas para trabajar: 928,01 euros. Por supuesto, no voy a abonar absolutamente



Comunidad de Madrid

nada a esta empresa; el día 1/11/2022 dejaron de presarme servicio y no tengo nada que abonar (como así lo han reconocido en sus alegaciones) ni quiero saber de ellos. De no ser así, pondré una denuncia en el juzgado.

Agradecería se me confirmase la recepción de este correo y se me indicase en cuánto tiempo se me va a reintegrar la cantidad reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "En contestación a su reclamación, y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que con fecha 01/11/2022, recibimos notificación por parte del titular, ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, de incidencia en la conexión en el servicio de internet asociado a su línea [REDACTED]. Esta incidencia fue trasladada a nuestro servicio técnico para que efectuara las gestiones oportunas destinadas a restablecer el servicio.

Asimismo, les confirmamos que esta incidencia fue derivada al servicio Técnico de [REDACTED], ya que la misma estaba ocasionada en la CTO, por lo que la reparación del servicio de internet, era ajena a [REDACTED].

En relación a lo anterior, les señalamos que la incidencia técnica no pudo ser solventada debido a que la cliente cursó baja en la compañía, el día 25/11/2022.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, este operador indemnizará en base al Artículo 16 "Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet". Se efectúa una compensación económica calculando la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta:

- Días de interrupción del servicio: 25 días (desde 01/11/2022 hasta 25/11/2022.)
- Cuota mensual: 15,35 euros sin impuestos.
- Tarifa fibra + llamadas.
- Cuota media diaria: 0,51 euros sin impuestos.
- Importe a compensar: 12,79 euros sin impuestos.

En este sentido, les confirmamos que hemos realizado una compensación que asciende a 12,79 euros sin impuestos (15,48 euros con impuestos) que la Sra. [REDACTED], recibirá por transferencia bancaria en la mayor brevedad posible.

Con referencia a la anulación de la factura de fecha 27/11/2022, les confirmamos que en ella se aplica un descuento de 12,20 euros sin impuestos, correspondiente a la indisponibilidad del Servicio durante los días 01/11/2022 hasta 25/11/2022, es por ello que en dicha factura no se genera ningún cargo respecto al servicio reclamado. Aportamos factura para su comprobación. Para finalizar, les confirmamos que el cliente está al corriente de pago en marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso".

En su escrito de 24 de marzo de 2023 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, respecto a una incidencia técnica, y en contestación a la misma, les indicamos que con fecha 01/11/2022, recibimos notificación por parte del titular, ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, de incidencia en la conexión en el servicio de internet asociado a su línea [REDACTED]. Esta incidencia fue trasladada a nuestro servicio técnico para que efectuara las gestiones oportunas destinadas a restablecer el servicio.

Asimismo, les confirmamos que esta incidencia fue derivada al servicio Técnico de [REDACTED], ya que la misma estaba ocasionada en la CTO, por lo que la reparación del servicio de internet, era ajena a [REDACTED].

En relación a lo anterior, les señalamos que la incidencia técnica no pudo ser solventada debido a que la cliente cursó baja en la compañía, el día 25/11/2022.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, este operador



Comunidad de Madrid

indemnizará en base al Artículo 16 "Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet", en fecha 07/12/2022, se efectuó una compensación económica calculando la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta:

- Días de interrupción del servicio: 25 días (desde 01/11/2022 hasta 25/11/2022.)
- Cuota mensual: 15,35 euros sin impuestos.
- Tarifa fibra + llamadas.
- Cuota media diaria: 0,51 euros sin impuestos.
- Importe a compensar: 12,79 euros sin impuestos.

En este sentido, les confirmamos que se realizó una compensación que asciende a 12,79 euros sin impuestos (15,48 euros con impuestos) que la Sra. [REDACTED], mediante transferencia bancaria. Con referencia a la anulación de la factura de fecha 27/11/2022, les confirmamos que en ella se aplica un descuento de 12,20 euros sin impuestos, correspondiente a la indisponibilidad del Servicio durante los días 01/11/2022 hasta 25/11/2022, es por ello que en dicha factura no se genera ningún cargo respecto al servicio reclamado. Se aportó factura en la notificación para su comprobación

Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, ambas partes manifiestan:

1º La mercantil refiere haber realizado el abono que le corresponde según ley y según los días sin servicio.

2º El reclamante refiere las facturas de los aparatos que he tenido que comprar y nuevas contrataciones que he tenido con otra mercantil para poder realizar su trabajo.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIAMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar los importes del primer mes del cambio a la nueva compañía y el Router adquirido. Dichos importes ascienden a 71,99 €, al entender que su adquisición fue como consecuencia del servicio no prestado correctamente por la mercantil.

Así mismo, SE DESESTIMAN / NO ENTRAR A CONOCER las pretensiones de la reclamante con respecto a los daños y perjuicios que son más de índole moral y personal, ya que este Colegio no puede conocer de ellos al no ser materia consumerista y pertenecer al ámbito civil. Por ello, se deja expedita la vía judicial, por si la reclamante la considera para hacer efectivas dichas pretensiones.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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

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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalados abajo referida.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL