



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13428.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Servicio Defectuoso:

En Madrid, a 29 de septiembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: La reclamante refiere que a partir del 17 de agosto de 2022 no funciona internet en su domicilio, e informando a [REDACTED], acude un técnico al domicilio y comprueban que han quitado la conexión correspondiente al [REDACTED] de la urbanización. Transcurren semanas y siguen sin internet en el domicilio, por lo que ante la recomendación de la operadora, se da un alta nueva en la línea y negociar unas nuevas condiciones que son las mismas que ya tenían contratadas. Pero a pesar de todos los trámites, con fecha 12 de septiembre de 2022 siguen sin internet y no les dan ninguna solución.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Que se abone la cantidad requerida de 2000 € en concepto de daños y perjuicios además de las mensualidades abonadas desde el 17 de Julio del 2022 salvo la cantidad que se ha percibido de 67,08 €. • Que se informe porqué el operario de [REDACTED] quitó internet en mi domicilio para hacer un alta nueva en otra vivienda de la comunidad de vecinos. Que informe [REDACTED] la cantidad de horas que se ha pasado al teléfono mi marido [REDACTED] a través de su número de teléfono [REDACTED] para comprobar la cantidad de tiempo que ha dedicado para solventar esta situación. • Acogerme a arbitraje o en su defecto mediación

Pido disculpas por todas las molestias originadas pero de verdad hay que vivir una situación de estas características para ser consciente de lo que realmente significa perder durante casi 6 meses el suministro de un elemento ya no básico para el día a día sino que incluso afecta al ámbito laboral con un mareo y una manifiesta incompetencia demostrada por parte de esta empresa inaudito

En su escrito de 11 de junio de 2023 refiere: Me dirijo a ustedes en respuesta al escrito con fecha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

17 de marzo del 2023. En primer lugar queda patente que [REDACTED] no dispone de ningún elemento para demostrar la cantidad de horas perdidas por teléfono con las numerosas incidencias abiertas generando una gran indefensión. Horas que no he podido disfrutar con mi familia, descanso, etc... continuamente nos marearon y no hicieron absolutamente nada, lo que motivó que se nos obligara a cambiar de compañía dado que [REDACTED] era incapaz de prestar el servicio al haber realizado esa práctica tan extendida y que explicamos en un primer momento. La primera incidencia si bien es cierto que se comunicó el 12 de Agosto del 2022 más tarde se ha podido comprobar con elementos de prueba que se adjuntaron, en las que por indicios (NO MERAS SOSPECHAS) son más los días en los que no se suministró ese servicio efectivo, por eso solicito que se hagan comprobaciones pertinentes por parte de [REDACTED], que es la que tiene los medios para realizar esas comprobaciones, no yo y lógicamente no las han hecho se atienen a cuando comuniqué la incidencia (antes me encontraba de vacaciones fuera del domicilio), generando de nuevo otro motivo de indefensión. Reseñar que todavía no se ha indemnizado nada, solamente se ha procedido por parte de la empresa [REDACTED] a una DEVOLUCIÓN de la parte proporcional de los días que no tuve internet desde que comuniqué la incidencia. Les recuerdo que el dinero solicitado en concepto de indemnización no son 200, si no 2000€ para que informen al que redactó el documento que le falte un cero. Como comprenderán y sintiéndolo mucho no estoy de acuerdo con el escrito de [REDACTED] y solicito que continúe el arbitraje. Si es necesario estoy dispuesto a llegar a algún tipo de acuerdo pero no a través de imposiciones sin explicar absolutamente nada ni motivando realmente porque estuve tantas semanas sin tener internet. Una empresa de estas características no puede echar balones fuera hacia una compañía propietaria al no solventar la incidencia precisamente por su afán de dar nuevas altas sin respetar las conexiones que ya se encontraban perfectamente fijadas en el PTR.. Solicito continuar con la medida de conciliación, estoy dispuesta a llegar a un acuerdo, pero esta práctica no puede seguir así. Reseño que la indemnización que solicito es de 2000€. La compañía [REDACTED] ha obviado un cero. Recuerdo además que no se me ha indemnizado, se han devuelto los importes correspondientes a los días desde que di la incidencia que no tenía internet, pero eso no es una indemnización conforme a los daños y perjuicios ocasionados a mi persona y a mi familia.

En su escrito de fecha 11 de agosto de 2023 refiere: "Últimas alegaciones a efectos del arbitraje previsto para el 29 de Septiembre del 2023. Siguiendo todas las premisas aportadas durante el procedimiento que da lugar finalmente al arbitraje e insistiendo en mi predisposición de llegar a un acuerdo con la compañía [REDACTED] de la cual no he tenido noticias ni ha contactado conmigo durante todos estos meses informo:

El acceso a internet a día de hoy es un servicio indispensable para muchas familias, en este caso en concreto se ha comprobado como mínimo que desde el 12 de agosto al 15 de septiembre del 2022 no se ha podido disfrutar de dicho servicio esencial para la actividad que se desarrolla en mi domicilio, no solo para mí, también para toda mi familia, mi marido, cuyo trabajo depende en gran medida precisamente de ese servicio ya que es formador y mis 2 hijos. Según indicios razonables de mala praxis por parte de la compañía se ha comprobado que [REDACTED] ha sido incapaz de facilitar un servicio de Internet durante casi 1 mes. Se han hecho múltiples gestiones dando reiteradas incidencias en la que [REDACTED] informaba que se daba prioridad cuando no han sido capaces de solventar el problema. Pero es que este problema no se debe a un accidente o caso fortuito, se debe a una mala praxis por el trabajo realizado por uno de sus instaladores a tenor de los documentos que facilito y que se pudo

comprobar ya que en la comunidad donde resido hay un control exhaustivo de las personas que acceden al lugar físico donde se da suministro a internet a cada una de las viviendas. Tal y como viene recogido en los documentos que adjunto se remiten, el 17 de Julio del 2022 ingresa técnico de [REDACTED] "[REDACTED]" para colocar fibra en el chalet 154, ese mismo día yo y mi familia estábamos de vacaciones y no se pudo comprobar si había internet en el domicilio por lo que es más que probable que estuviéramos sin este servicio no desde el 12 de Agosto si no desde el 17 de Julio, casi 2 meses en total. Posteriormente el 17 de Agosto ingresa otro técnico, ya con anterioridad a esa última fecha pusimos en conocimiento a [REDACTED] que no



Comunidad de Madrid

teníamos acceso a internet en nuestra vivienda. Desde entonces ninguna persona a accedido a ese lugar en concreto. Por todo ello con estos indicios parece claro que se ha realizado una mala praxis que según información que he ido obteniendo de diversas personas que trabajan en este tipo de empresas es algo más común de lo que nos pensamos, desconectar un domicilio para dar un nuevo alta. Con esto debo recordar la responsabilidad derivada en la culpa "in eligendo" y "in vigilando" que como consumidores no debemos asumir. No ha sido cuestión de que el PTR tenga o no potencia, las pérdidas de potencia suelen darse por determinados motivos y en este caso se ha priorizado la conexión de un nuevo alta en vez de seguir manteniendo un servicio contratado meses atrás. Por otro lado reitero que los 67,08€ abonados por parte de [REDACTED] no son una indemnización por todos los perjuicios causados, es la devolución parcial del importe de un servicio no facilitado.

Se solicita desglose de la cuantía en concepto de indemnización reclamada de **2000 €** y se facilita el mismo:

_ Mi marido ([REDACTED]) formador de la academia [REDACTED] formación sito en [REDACTED] ([REDACTED]) tuvo que dar 4 clases presenciales en vez de telemáticamente por streaming desde nuestro domicilio y tuvo que posponer la elaboración de varias clases grabadas desde casa donde tiene todas las herramientas para editar esos correspondientes vídeos en nuestro ordenador de sobremesa, total de km recorridos: 160. (aproximadamente 2 horas en desplazamientos). **(400 €)**

_ En mi caso concreto en mi empresa [REDACTED] se da opción a realizar el teletrabajo desde mi domicilio, 24 días en los que tuve que acudir presencialmente a mi puesto de trabajo físico en [REDACTED], (unos 10 km de distancia desde mi domicilio) total km: 480 ida y vuelta. De media en el desplazamiento se tarda 20 minutos, 40 minutos por día, 16 horas utilizadas en los desplazamientos físicos sin ningún tipo de necesidad por no disponer de internet en mi domicilio. **(900 €)**

_ Realización de diversas actividades educativas con mis 2 hijos que tenían que incorporarse a su correspondiente curso escolar con diversos programas y aplicaciones instaladas en nuestro ordenador de sobremesa. **(100 €)**

_ Acceso a las siguientes suscripciones: [REDACTED]+, [REDACTED] y [REDACTED]. **(50 €)**

_ **(550€)** por lo demás daños y perjuicios originados por un número considerable de horas al teléfono para intentar solventar la situación, desplazamientos a las oficinas de correos para recoger certificados en cuanto a la realización del procedimiento arbitral, averiguaciones y conocimiento real de lo que estaba sucediendo, preocupaciones, tiempo que he tenido que quitar a mi familia para reclamar mis derechos como consumidora que han afectado a la unidad familiar a la que pertenezco.

Por todo ello solicito la indemnización de **2000 €** por parte de la compañía [REDACTED]

Por otro lado entiendo que la audiencia es escrita y que no hay que acudir personalmente para la realización del arbitraje.

Reitero mi predisposición de llegar a un acuerdo con [REDACTED] si ofrecen alguna alternativa al respecto.

En su escrito de 12 de septiembre 2023 refiere: Lo siento pero no dispongo de tiempo suficiente como para recabar toda esa información en sentido estricto. Agradezco enormemente su trabajo, pero es que llevamos ya con esto más de un año y todavía [REDACTED] no ha justificado absolutamente nada, si acaso el listado de llamadas, pueden ir sumando el tiempo que he tenido que destinar para las mismas.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "En primer lugar, permítanos agradecerle que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento, dado que las comunicaciones que nos hacen llegar nuestros Clientes, constituyen la mejor ayuda a la hora de detectar posibles irregularidades en el Servicio que les ofrecemos. Queremos informarle que, para [REDACTED], es primordial el trato y la información que se ofrece desde cualquiera de nuestros Departamentos de Atención, lo que incluye, por supuesto, nuestros Centros [REDACTED]. Por este motivo, y como consecuencia de la preocupación que nos han

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

causado los hechos que nos expone en su escrito, hemos tomado las medidas necesarias encaminadas a mejorar aquellos aspectos que han sido el origen de la incidencia que nos ha comunicado.

En otro orden y realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la solicitud de información de las llamadas realizadas sobre la línea número [REDACTED] adjuntamos copia de las últimas facturas emitidas sobre dicha línea.

En este sentido, informar que, [REDACTED] no puede precisar el tiempo que se utiliza para llamar a un operador.

Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que no nos constan llamadas realizadas en Julio de 2022 indicando que no tuviera conexión a internet, siendo la primera incidencia notificada con fecha 12 de agosto de 2022 y tal y como se le ha informado en los escritos anteriores, desde [REDACTED] se ha realizado la indemnización correspondiente a los días que no ha tenido servicio de fibra desde el momento en el cual se informó de la incidencia a la baja total. Siendo un importe de 67,08 euros impuestos indirectos incluidos que se le han ingresado 29 de septiembre 2022.

Cabe agregar que, la baja total de los servicios en [REDACTED] se ha realizado con fecha 15 de septiembre de 2022.

Respecto a la incidencia informar a la Sra. [REDACTED] que, [REDACTED] solicitó la reparación inmediata del PTR tal y como se le ha informado en ocasiones anteriores, no obstante la compañía propietario no ha podido solventar dicha incidencia antes de que se tramitara la baja total de la Fibra.

Finalmente, indicar que, no procede realizar ingreso alguno en la cuenta bancaria de Dña. [REDACTED] del importe de 200€ impuestos indirectos incluidos al no haber sido facturado dicho importe por [REDACTED].

En su escrito de 18 de agosto de 2023 se refiere: En primer lugar, permítanos agradecerle que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento, dado que las comunicaciones que nos hacen llegar nuestros Clientes, constituyen la mejor ayuda a la hora de detectar posibles irregularidades en el Servicio que les ofrecemos.

Queremos informarle que, para [REDACTED], es primordial el trato y la información que se ofrece desde cualquiera de nuestros Departamentos de Atención, lo que incluye, por supuesto, nuestros Centros [REDACTED]. Por este motivo, y como consecuencia de la preocupación que nos han causado los hechos que nos expone en su escrito, hemos tomado las medidas necesarias encaminadas a mejorar aquellos aspectos que han sido el origen de la incidencia que nos ha comunicado.

En otro orden y realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la solicitud de información de las llamadas realizadas sobre la línea número [REDACTED] adjuntamos copia de las últimas facturas emitidas sobre dicha línea.

En este sentido, informar que, [REDACTED] no puede precisar el tiempo que se utiliza para llamar a un operador.

Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que no nos constan llamadas realizadas en Julio de 2022 indicando que no tuviera conexión a internet, siendo la primera incidencia notificada con fecha 12 de agosto de 2022 y tal y como se le ha informado en los escritos anteriores, desde [REDACTED] se ha realizado la indemnización correspondiente a los días que no ha tenido servicio de fibra desde el momento en el cual se informó de la incidencia a la baja total. Siendo un importe de 67,08 euros impuestos indirectos incluidos que se le han ingresado 29 de septiembre 2022.

Cabe agregar que, la baja total de los servicios en [REDACTED] se ha realizado con fecha 15 de septiembre de 2022.

Respecto a la incidencia informar a la Sra. [REDACTED] que, [REDACTED] solicitó la reparación inmediata del PTR tal y como se le ha informado en ocasiones anteriores, no obstante la compañía propietario no ha podido solventar dicha incidencia antes de que se tramitara la baja total de la Fibra.



Comunidad de Madrid

Finalmente, indicar que, no procede realizar ingreso alguno en la cuenta bancaria de Dña. [REDACTED] del importe de 200€ impuestos indirectos incluidos al no haber sido facturado dicho importe por [REDACTED].”

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y ante la solicitud de la reclamante de una compensación económica por daños y perjuicios y el importe mensual abonado, se manifiesta lo siguiente:

1º En cuanto a la reclamación de daños y perjuicios formulada, si bien están cuantificados no se ha acreditado documentalmente los mismos. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia de arbitraje de consumo.

2º En cuanto a las mensualidades abonadas desde el 17 de Julio del 2022 de las facturas [REDACTED] (126,36 €) de fecha 15/07/2022 al 14/08/2022 y [REDACTED] (126,41 €) de fecha 15/08/2022 al 14/09/2022, se debe devolver a la reclamante el importe de las facturas a no disponer del servicio de internet asociado a dicho contrato, descontando los 67,08 € ya devueltos en la factura rectificativa aportada por la mercantil

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a las mensualidades abonadas en las facturas desde 15/07/ 2022 al 14/09/2022 al no estar operativo el uso de internet cobrado en dichas facturas y estar el contrato asociado al servicio de internet. Por ello, la mercantil debe abonar a la reclamante el importe de 185,69€.

Así mismo, con respecto a los daños y perjuicios solicitado, NO ENTRAR A CONOCER las pretensiones de la reclamante y se deja expedita la vía judicial por si el reclamante dicha vía para ejercitar sus derechos.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 29 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]