



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13667.1/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, con fecha 14/02/2023 inició con [REDACTED] el cambio de domicilio, hace cuatro solicitudes de cambio de domicilio, las tres primeras [REDACTED] las cancela sin aviso, por negligencia ya que no apuntan bien el número de la calle, el técnico acude con una orden incorrecta. En el contrato con [REDACTED] no se habla de cambio de domicilio sino de nuevas contrataciones. Solicita 90 euros de la factura de un mes más 100 euros por daños y perjuicios, teniendo que ir y venir 4 veces al día desde el nuevo domicilio al antiguo. Total 190 euros.

La parte reclamada alega que en relación a la demora en el cambio de domicilio solicitado, les queremos confirmar que nos consta que con fecha 14/02/2023 el cliente se pone en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, solicitando un cambio de domicilio sobre el servicio de internet vinculado a la línea [REDACTED], el cual fue llevado a cabo el día 15/03/2023, dentro del plazo legal establecido según las condiciones generales de contratación, punto 2, en el que se indica lo siguiente: "Tras comprobar la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente, así como que el Servicio es técnicamente viable, incluyendo la existencia de cobertura adecuada, [REDACTED] se compromete a iniciar o rechazar la prestación del Servicio en un plazo máximo desde la contratación de 30 días. La entrega de los datos y documentación requerida para la contratación del Servicio es obligatoria, pudiendo [REDACTED] proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de los mismos facultarán a [REDACTED] a no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.". Pueden consultarlas en [REDACTED]. Respecto a lo anterior, les confirmamos que no se detecta incidencia alguna en la facturación emitida para la línea objeto de la reclamación, ya que en todo momento se aplican las condiciones de la tarifa y servicio contratado. Con respecto a su solicitud de compensación económica, les notificamos que esta mercantil no va a entrar a valorar la mencionada petición. Para finalizar, les recordamos que, la cliente 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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que se inicia por mi parte 4 solicitudes de cambio domicilio, cerrándose las tres primeras por parte de Orange sin informarme. Soy yo la que tira del carro, llamando continuamente a [REDACTED], iniciando de nuevo el expediente de cambio de domicilio, hasta tal punto llega la negligencia de [REDACTED] que, mientras que la infraestructura del nuevo edificio de fibra la instala [REDACTED] los clientes de [REDACTED] vecinos míos, llevan semanas ya con cobertura a través de [REDACTED] y yo siendo de [REDACTED] me veo obligada durante casi cinco semanas a ir y venir a mi antiguo domicilio teletrabajando, misma provincia, a 600 metros, pero tengo una hora para comer, todo menos sencillo. [REDACTED] cierra primer expediente por no haber fibra, cuando ellos la habían instalado ya en el domicilio nuevo. \*Segunda orden cerrada sin respuesta y sin causa \*Tercera orden cerrada porque el técnico venía con una orden de trabajo incorrecta, decía que la fibra era directa y su orden de trabajo era para una fibra indirecta Solicita el pago indemnizatorio por parte de [REDACTED] correspondiente a una factura mensual, 90 euros, por no tener el servicio completo disponible durante un mes completo, a causa de la desidia y la negligencia de [REDACTED] en el traslado de domicilio (el paquete tv y futbol no lo tuvimos disponible por negligencia de [REDACTED] en el cambio de domicilio y tampoco tuvimos línea del telefono fijo en el nuevo domicilio ni fibra). y, si así lo estima la junta arbitral, o en la cuantía que lo estime dicho órgano, 300 euros por daños y perjuicios, por tener que tele trabajar desde mi antiguo domicilio, haciendo incompatible mi vida familiar con el teletrabajo, yendo y viniendo de un domicilio a otro cuatro veces al día, cuando no comiendo abajo en un bar algunos días porque no me daba tiempo a ir y volver tantas veces. hasta en cuatro ocasiones trasladé los cables /telefono fijo/ Reuter de un domicilio a otro, yendo y viniendo de un domicilio a otro porque [REDACTED] cerró las cuatro solicitudes de cambio de domicilio incoadas por mi parte, además sin comunicármelo. la base de mi reclamación es la negligencia de [REDACTED] en el trámite, y porque si se ha realizado en un mes, desde luego es gracias a mi paciencia, constancia y llamadas reiteradas a la compañía. El punto 2 del contrato de condiciones generales de [REDACTED] alegado por [REDACTED] no hace referencia en ningún caso a cambios de domicilios dentro de la misma provincia, a 600 metros un domicilio del otro, sino más bien a nuevas contrataciones, con lo cual, no es la situación que se retrata en esta reclamación, La demora es gratuita, negligente y perjudicial para mí, como cliente. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 90 euros cuantía mensual de una factura+ daños y perjuicios que estime, si fuera el caso, la Junta Arbitral euros 90,00.

La parte reclamante añade que reclama a dicha empresa, [REDACTED] un total de 190 euros (90 euros por la factura pagada en su momento durante el mes en que [REDACTED] no me realizó el cambio de domicilio por negligencia, ya q tuve q abrir y hacer seguimiento al expediente yo misma hasta en cuatro ocasiones distintas) más otros 100 euros por daños y perjuicios de los gastos incurridos en ese mes, no pudiendo tele trabajar desde mi nuevo domicilio, incurriendo en gastos de comida y transporte además de imposibilitarme la conciliación laboral con mi vida familiar.

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.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, si bien es cierto que la empresa reclamada estaba dentro del plazo legal establecido para prestar el servicio, tal como se recoge en el punto 2 de las condiciones generales de contratación, el reclamante, tal como reconoce la reclamada, se pone en contacto con el servicio de atención al cliente de la compañía con fecha 14/02/2023 solicitando un cambio de domicilio sobre el servicio de internet vinculado a la línea contratada, el cual fue llevado a cabo el día 15/03/2023, un mes después, por lo que, aunque la empresa reclamada



## Comunidad de Madrid

dispone de 30 días para ejecutar la solicitud, estimamos que no procede su cobro durante el tiempo en el que no dispone el usuario del servicio, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada reintegre a la reclamante la cantidad de 90 euros solicitados**, por el periodo de facturación del 12/02/2023 al 11/03/2023 que no disponía del servicio.

**No entrar a conocer de la solicitud de daños y perjuicios** por cuanto, aun habiendo sido cuantificados, no constan acreditados los gastos, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 23 de abril de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fd