



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08644.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 13/09/2025:

"Desde el día 11 de septiembre de 2025 no dispongo de servicio de línea móvil ni de datos en la línea mencionada, lo que me impide realizar o recibir llamadas y utilizar mi conexión de datos móviles. A pesar de que mi servicio de fibra óptica con su compañía sí funciona correctamente, la falta de servicio móvil me ha causado un grave perjuicio. He contactado con su servicio de atención al cliente en varias ocasiones desde el día 11 de septiembre. Inicialmente, se me informó de que la incidencia se resolvería en un plazo de cuatro horas. Posteriormente, en llamadas sucesivas, se me comunicó que existía una avería en la zona y que un técnico se encontraba trabajando en su resolución, sin poder ofrecerme un plazo concreto para la restitución del servicio. A día de hoy, 14 de septiembre de 2025, y tras tres días completos sin servicio, la incidencia sigue sin resolverse. La falta de información clara y de un plazo de solución me genera una gran indefensión". Solicitud:

"1. La inmediata restitución del servicio de línea móvil y datos en el número 611 468 147.

2. Una compensación económica adecuada por los días transcurridos sin el servicio contratado".

Cuantía de la controversia: 80,00 €.

La empresa reclamada presenta escrito de 22/09/2025 en el que manifiesta que:

"Queremos poner en su conocimiento que, tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos que nos describía en su escrito la Sra. [REDACTED] se ha realizado un abono de 1,67€ (impuestos indirectos incluidos) correspondientes a lo facturado por la línea móvil en septiembre hasta la fecha de la baja que consta el 17 de septiembre de 2025. Este abono se descontará del total de la factura de septiembre, la cual se enviara al banco en octubre, por lo facturado en los servicios hasta la baja de los mismos".

La reclamante presenta escrito de 26/09/2025 en el que manifiesta que:

"Les informo que estuve sin servicio desde el 11 hasta el 17 de septiembre. La situación me obligó a darme de baja y cambiar de compañía debido a la falta de soluciones por su parte. La gestión de la supuesta avería fue ineficiente y frustrante, y me ha generado múltiples molestias y pérdidas de tiempo. Por todo ello, exijo: El descuento total de la factura correspondiente a este periodo. Una compensación por las molestias, el tiempo perdido en llamadas y el tener que cambiar de proveedor. Un reconocimiento por escrito de que el servicio no fue prestado correctamente y de que la factura será anulada".

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta alegaciones a la audiencia, por lo se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 25/11/2025 en los que manifiesta que:

“Queremos poner en su conocimiento que, tras revisar las gestiones oportunas planteadas por la Sra. Suárez, le informamos que:

_ Con fecha 6 de octubre de 2025 se gestionó un abono por importe de 1,67 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de incidencia de móvil, el cual cubría íntegramente la cuota del mes de octubre.

_ Con fecha 28 de octubre de 2025, se realizó un segundo abono por importe de 2,06 € (impuestos indirectos incluidos), igualmente en concepto de incidencia móvil.

Dichos abonos se aplicaron para minorar el importe de las facturas de septiembre y octubre.

Asimismo, le informamos el router ha sido recibido correctamente en nuestro almacén. En consecuencia, hemos procedido a generar abono por importe de 80 € (impuestos indirectos incluidos), el cual se aplicará para compensar el importe pendiente que mantiene con [REDACTED]

De igual manera, aprovechamos para recordar a la Sra. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente de 56,45€ (impuestos indirectos incluidos) puede realizar: Transferencia bancaria a nuestra cuenta [REDACTED], indicando en el concepto de pago el nombre completo, DNI de la persona titular + Ref. Domiciliación L01026811. Adjuntamos facturas para su comprobación”.

En las facturas reclamadas aportadas al expediente, se observa que:

- Factura de 04.09.2025 por importe de 39,95 €, periodo de facturación del 01.08.2025 al 31.08.2025: los servicios contratados por la reclamante son fibra 1GB por importe de 37,00 € y línea móvil 611468147 con tarifa [REDACTED] 150GB sin límite por importe de 2,95 €.
- Factura de 04.10.2025 por importe de 20,27 €, periodo de facturación del 01.09.2025 al 17.09.2025: los servicios contratados por la reclamante son fibra 1GB por importe de 18,50 € y línea móvil 611468147 con tarifa [REDACTED] 150GB sin límite por importe de 1,77€.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante por cuanto la empresa reclamada acredita haber procedido a la devolución del servicio no prestado, línea móvil, en base al precio abonado en factura, siendo correctos los importes facturados por el servicio de fibra sobre el que la misma reclamante confirma que funcionaba correctamente.

Se **desestima** la pretensión de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.