



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13629.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que con fecha 06/10/2024, sufrió un corte de las conexiones contratadas con el operador vodafone desde las 19.00 hasta el día siguiente. Carecía de conexiones de voz y datos en las dos líneas de móvil contratadas, ni tampoco teléfono fijo, ni fibra óptica. Totalmente incomunicado. En otras ocasiones ha sucedido lo mismo y no se ha resuelto en el momento. El reclamante refiere escribir al chat y le dicen que no les consta una avería, ni notificada por su parte, ni reconocida en la zona, cosa que le sorprende. Además le dicen que se lo podía comunicar con otro teléfono o haber salido a buscar otra conexión a internet ajena a su persona.

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 por escrito.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y que consta en el expediente y solicita: "Solicito una solución ante este problema que me deja incomunicado por todas las vías contratadas por [REDACTED], ya que necesito las conexiones de voz y de datos para mi desempeño laboral y personal".

En su escrito de fecha 8 de noviembre de 2024 refiere: "Mi pretensión de una compensación, ante la situación que se ha producido en repetidas ocasiones de quedarme sin las distintas conexiones contratadas a la empresa operadora de telecomunicaciones. Se me está cobrando, además, un servicio de Super Wifi 6, que de nada me sirve en el momento que pierdo la cobertura, tanto de la red móvil, como de la conexión de fibra óptica. Tampoco disponía de la conexión de telefonía fija, ni la de móvil GSM/GPRS. Me dicen que no tenían registrada ninguna avería, ya que es un servicio subrogado con la operadora [REDACTED], que ese día tenía problemas de conexiones en el municipio de Galapagar. Asimismo, su respuesta fue que me fuera a otro lugar distinto de mi domicilio a buscar una conexión a internet para poder comunicar la avería, o bien disponer de un teléfono móvil de otra compañía, para paliar la carencia de los servicios contratados con la operadora [REDACTED]. SOLICITO Una solución ante posibles cortes de las distintas conexiones contratadas (subrogadas a otro operador), para poder disponer de alguna comunicación en caso de avería, ya que la necesito a efectos laborales cuando teletrabajo. Mi pretensión de compensación económica podría quedar compensada con el descuento sobre la cuota super wifi 6. Espero poder disfrutar sin interrupciones de los servicios contratados de forma estable y continuada".

En su escrito de 02 de diciembre de 2024 refiere: "En relación con el traslado de las alegaciones por parte de [REDACTED], se remite el presente escrito en respuesta a la propuesta de solución. Comunicar que el pasado sábado 23 de noviembre desde primera hora de la mañana, volví a sufrir el mismo problema por el que vengo reclamando, que no es la primera vez

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que sucede y, mucho me temo, que tampoco va a ser la última. He vuelto a sufrir una caída de todos los servicios contratados con la empresa reclamada, es decir, he dejado de disponer de conexión a fibra óptica, ni tampoco línea telefonía fija, así como los datos y voz en las dos líneas móviles contratadas con el operador. Asimismo, mis hijos que también tienen contrato con [REDACTED], sufrieron sendas caídas en sus dos líneas móviles (voz y datos). Los planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del operador, que alega motivos de orografía del terreno o características del edificio, es lógico y normal que pretenda disponer de la mejor prestación del servicio. Es obvio también que dichas conexiones tampoco sufren alteraciones de forma generalizada y constante, sino ya se habrían tomado acciones para solucionarlo. Desde luego la solución que me han ofrecido de la devolución de un importe de 1,30€ dista mucho de la satisfacción de la situación, en concepto de falta de utilización de los servicios. Por tanto, espero que puedan tener en cuenta que dicha solución no es la más deseada, ni tampoco supone una compensación por el tiempo de uso y rendimiento que vengo haciendo de las conexiones contratadas con la operadora. Lo que no me parece de recibo es que me digan que no han registrado ninguna avería y/o incidencia, así que me tenga que desplazar a otro lugar para conectarme a otro operador de fibra óptica, e incluso, disponer de otra línea móvil de otra compañía. Es muy raro que me quede sin los 4 medios de comunicación, que me impidan conectarme durante varias horas”.

En su escrito de 14 de febrero 2025 refiere: “En relación con las alegaciones recibidas por parte de la reclamada el día 14 de febrero de 2025, se presenta escrito en respuesta a las mismas. Ya se ha reiterado en varias ocasiones la caída de los servicios contratados, tanto de fibra óptica, de telefonía fija, así como datos y voz móviles con las 3 líneas contratadas, arriba referenciadas. De hecho, ya han respondido en varias ocasiones con que NO les constaba averías en la zona. En un caso, su respuesta fue que contratase una línea móvil con otra compañía (que de hecho tengo para futuras averías, registradas o no) o bien, que acudiera a algún punto de conexión a internet. En un término municipal, de una población en torno a 35.000 habitantes, es muy extraño que, a día de hoy, se caigan las comunicaciones. Por mi desempeño profesional, dependo de las conexiones a internet, tanto de fibra óptica, como de datos móviles (3G, 4G y/o 5G). Lo extraño es que cuando [REDACTED] sufre una avería en la zona, justo sea cuando [REDACTED] padezca la misma caída en todas sus conexiones (4 tipos contratadas). La respuesta de la devolución de 1,30€ en la factura me parece una tomadura de pelo, ya que no se trata de una cuestión económica, sino de resolución técnica ante posibles y futuras caídas de todas y cada una de las conexiones que me dejan aislado e incomunicado. Ya he tenido que adquirir una tarjeta SIM de otra empresa, que cuando ha sucedido una avería con [REDACTED], ha seguido disponiendo de cobertura de voz y datos. Por tanto, tengan por presentadas mis alegaciones, ante la respuesta por parte del reclamado, como una argumentación que dista mucho de una resolución de la insatisfacción con los servicios contratados, así como un compromiso para poder garantizar el uso y disfrute de los mismos”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 19 de diciembre de 2024 refiere:” En primer lugar, deseamos pedir disculpas a D. [REDACTED] por las posibles molestias que le hayan ocasionado los hechos que nos describe, así como agradecerle su escrito ya que son las notificaciones que nos hacen llegar nuestros clientes, el mejor modo de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Queremos confirmarle que [REDACTED] trabaja día a día para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos.

En este sentido, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que, debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que [REDACTED] desea ofrecer a sus clientes.

Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante.



Comunidad de Madrid

Para finalizar, queremos informar al Sr. [REDACTED] que se ha tramitado un abono de un importe de 1,30€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de falta de utilización de los servicios”.

En su escrito de 12 y 19 de febrero de 2025 fechas refiere:” En primer lugar, deseamos pedir disculpas al Sr. [REDACTED] por las posibles molestias que le hayan ocasionado los hechos que nos describe, así como agradecerle su escrito ya que son las notificaciones que nos hacen llegar nuestros clientes, el mejor modo de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Queremos confirmarle que [REDACTED] trabaja día a día para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos.

En este sentido, queremos comunicarle que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que, debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que [REDACTED] desea ofrecer a sus clientes. Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante.

Por otro lado, le volvemos a informar que no consta notificación de las incidencias relatadas por D. [REDACTED]. Sí consta una incidencia masiva en el mes de enero del presente, resuelta en un día, motivo por el cual se ha realizado un abono por indemnización de interrupción de servicio de 1,30€ impuestos indirectos incluidos.

Por último, queremos recordar al Sr. [REDACTED] que nuestro número gratuito de atención al cliente es el 22123 para notificar cualquier posible incidencia.

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

1º La mercantil en el contrato aportado aparece: “11.3.2. Interrupción temporal. Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Internet Móvil o Fijo, el Cliente tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Las indemnizaciones anteriormente previstas en los puntos (i) y (ii), se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado siempre que el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro en el caso del Servicio de Voz y siempre y cuando la misma se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8) a veintidós (22) horas en el caso del Servicio de Internet. En caso contrario, el Cliente podrá solicitarla telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia.

2º Según lo manifestando por el reclamante el 6 de octubre y el 23 de noviembre de 2024. Pero dichas fechas no están acreditadas por el reclamante y la mercantil no las reconoce, sino que acredita la de fecha de enero.

3º La mercantil refiere: “Por otro lado, le volvemos a informar que no consta notificación de las incidencias relatadas por D. [REDACTED]. Sí consta una incidencia masiva en el mes de enero del presente, resuelta en un día, motivo por el cual se ha realizado un abono por indemnización de interrupción de servicio de 1,30 € impuestos indirectos incluidos”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no estar acreditados lo que manifiesta en su solicitud y, así mismo, tampoco queda acreditado el daño realizado.

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

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 ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

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.