



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14261.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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: El reclamante refiere que con fecha 05 de agosto del presente año se contrato fibra adicional al contrato que mantiene el reclamante de [REDACTED] para una segunda residencia, con un compromiso de instalación inferior a 15 días. Que, a la fecha de la presente reclamación se ha realizado una única visita por parte del técnico para indicar que se precisaba de un "camión cesta y dos técnicos" para dicha instalación de fibra. Que, tras esta visita se han concertado 14 visitas más donde ni han asistido los técnicos, ni han anulado la visita, lo que han conllevado que el reclamante tenga que pedirse días o desplazarse hasta la segunda residencia con los quebrantos que conlleva. Que, se han llamado numerosas veces al [REDACTED]. El reclamante refiere que se le ofertó descuento en facturación por los problemas ocasionados de 50% en 6 meses y no se ha ejecutado.

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 por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que, se instale la fibra en la segunda residencia. Que, como se indicó en una llamada telefónica por parte de atención al cliente se cumpla con la aplicación del descuento del 50% durante 6 meses de la facturación que actualmente no se inició por los problemas ocasionados".

En su escrito de fecha 9 de mayo 2025 refiere: " PRIMERO. - Que, con fecha cinco de agosto del 2024, se contrató fibra adicional para segunda residencia, como obra en el contrato adjunto a la presente reclamación, con un compromiso estipulado en el mismo de instalación inferior a 15



Comunidad de Madrid

días. SEGUNDO. - Que, con fecha 14 de febrero del presente año finalmente fue instalado el servicio contratado. Pasados más de 6 meses, y tras más de 17 citas, que en ningún momento fueron canceladas por la reclamada y que no se presentaron nunca los instaladores hasta la mencionada fecha, teniendo que acudir en todas las ocasiones desde Madrid al municipio de Collados en Cuenca, ya que siempre que se solicitaba cita por cualquiera de los canales de la empresa reclamada, el comercial manifestaba "que de no poder instalarse dicho servicio llamarían para cancelar la cita", circunstancia que nunca se dio. TERCERO. - Que, el reclamante no puede en ningún momento facturar por el desplazamiento al ser una persona que no se encuentra dado de alta en el censo de empresarios, profesionales y retenedores de Hacienda. Por lo que, solicito, se aplique la Orden HFP/793/2023, de 12 de julio, por la que se revisa el importe de la indemnización por uso de vehículo particular establecida en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio, publicada en el BOE de 17 julio de 2023 por importe de 0,26€/km. Dicho importe debería calcularse entre ambas residencias, siendo un total de 97,81 euros. CUARTO. - Que, con relación a la oferta realizada de seis meses de facturación al 50%, se informa en los documentos fotográficos aportados con números 46,47,48 y 49. Desde el inicio de la reclamación se informó que se realizó de forma telefónica por los inconvenientes y perjuicios que se venían ocasionando, ya que se dieron 17 citas no acudiendo a las mismas y ni siendo canceladas, teniendo que desplazarse el reclamante desde Madrid a Cuenca. Que, de la oferta realizada se apertura reclamación número CP24103GSVMW2 al no verse aplicada en la facturación del mes siguiente, de la que esta parte no recibió contestación alguna. PRETENSIONES PRIMERO. - Que, se aplique la oferta realizada vía telefónica por 50% durante 6 meses desde la emisión del laudo SEGUNDO. - Que, se compense los daños y perjuicios causados al reclamante por las 17 citas a las que no asistió la empresa reclamada sin ser canceladas y su falta de asistencia, habiéndose desplazado el reclamante hasta el lugar de la instalación recorriendo cada vez 187,9km por recorrido. Siendo un importe de 97,81 euros en aplicación de la anterior Orden publicada en el BOE. Por todo lo expuesto, SUPlico A V.I., que teniendo por presentado este escrito con sus copias, y la documentación que obra en el expediente, se sirva admitirlo y en su virtud, previo los trámites legales oportunos, reunido dicho organismo en audiencia escrita el 11 de junio del presente año con todas las competencias legales se dicte laudo, donde se acuerde el cumplimiento de las pretensiones del presente documento".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: "En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-14261.2/2024, les comunico que, en referencia a la instalación del servicio de Fibra informar que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE"

en el párrafo 5º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje "Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles y al resto de obligaciones de servicio público, por ser materia reservada legalmente al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y no ser, en consecuencia, materia de libre disposición de las partes".

Sin embargo, con el ánimo colaborar con esa Junta Arbitral en la resolución de este conflicto, y sólo como mera información, le comunico que ya consta efectuada la migración de la línea 969148920, Internet

Segunda Residencia Radio a Fibra Adicional. En referencia a la aplicación del descuento del 50% durante 6 meses solicitada por el reclamante, informarles que no consta ningún registro de la citada oferta y, a día de hoy, no disponemos de ninguna oferta vigente con las citadas características, por lo que no es posible su aplicación.

Por último, les ruego que trasladen al Sr. [REDACTED] nuestras disculpas por las molestias que, en relación con este asunto, le hayamos podido ocasionar".



Comunidad de Madrid

En su escrito de 14 de abril de 2025 refiere: "En respuesta a las alegaciones presentadas a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-14261.2/2024, les comunico que, en relación con la citación recibida para comparecer ante la Junta Arbitral de Consumo el próximo día 11 de junio de 2025, nos ratificamos plenamente en el contenido de las contestaciones presentadas con fecha 14 de febrero de 2025, en las cuales expusimos de manera detallada nuestra posición respecto al expediente en cuestión.

En relación a la petición del Sr. [REDACTED] relacionada con la solicitud de una compensación económica por daños y perjuicios, [REDACTED] quiere trasladar a esta Junta Arbitral que no acepta el sometimiento de la cuestión de fondo a arbitraje en lo relativo a esta materia.

En este sentido, cabe recordar que la Oferta de Adhesión suscrita por [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo, excluye de las materias sometidas a arbitraje aquellas relacionadas con daños y perjuicios. Se adjunta como Anexo al presente escrito, copia de la Oferta Pública de Adhesión.

Reiteramos nuestra disposición para colaborar con este procedimiento arbitral y atender cualquier requerimiento adicional que pudiera resultar necesario por parte de esa Junta".

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

1º Queda acreditado por ambas partes que el tiempo de tardanza en la instalación ha sido superior a seis meses (desde el 5 de agosto de 2024 al 14 febrero de 2025) a pesar de la insistencia y reiteración del reclamante.

2º No queda acreditado por el reclamante los viajes realizados a la segunda residencia y tampoco queda documentado y acreditado el motivo de la demora por parte de la mercantil.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, quedando acreditado el retraso injustificado y no documentado en la instalación del servicio al reclamante durante 6 meses, procediendo en su caso la reducción del importe de la factura un 50% los próximos 6 meses a partir de la recepción de este Laudo, procediendo en su caso, como forma de compensación por el mal servicio.

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.

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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 11 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: