

## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. Nº: ARBC 00756.7 / 2018**

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** [REDACTED] propuesto por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 6 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el **Colegio Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de los servicios contratados desde el 25 de febrero de 2009, las subidas de precio unilaterales y la falta de velocidad. Solicita cambiar el contrato de datos a 50 MB y la devolución de las cantidades cobradas indebidamente.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 01/02/17 el cliente suscribió el Pack Ahorro Internet Fibra 300/300 Megas, asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Que con fecha 24/03/17 el cliente fue debidamente informado del cambio de condiciones en la tarifa contratada mediante email que se adjunta. No obstante, como deferencia comercial ha procedido a la regularización de la facturación emitida desde el 01/05/17 hasta el 23/03/18, mediante un abono de 21,37€, IVA incluido, que se hará efectivo en la factura de abril de 2018.

En cuanto a la velocidad reclamada, esta depende de distintos factores, debiendo para el cambio de tarifa contactar el cliente con el área comercial.

Celebrándose la **audiencia oral el 1 de junio de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que desde el 2008, la velocidad es nula, habiendo tenido que salir de su casa para trabajar con internet. Que desde luego, no sólo no se presta el servicio en condiciones pues la velocidad no llega a la mitad de la contratada, sino que además el coste sube sistemáticamente sin contraprestación alguna. No le mantienen la cuota ofertada para un año, buena prueba de ello es que comunicándole la subida de la cuota mensual de mantenimiento en marzo de 2018 a 19€, más IVA, le están aplicando 21,45€, más IVA. Solicita se revisen las facturas aportadas, le reintegren las cantidades cobradas de más y se suministre la velocidad contratada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la carta de fecha 23/03/18 por la que se comunica el cambio del precio de la Cuota de mantenimiento a partir del 22/04/18 y la factura emitida el 27/05/18 de 62,23€, se verifica un error en el importe de la citada cuota pues debiendo de ser de 19€, más IVA, se le asignan 21,4793€, más IVA. Debiendo la operadora de la citada factura reintegrar al reclamante la cantidad de 3€, IVA incluido, y velar porque en las siguientes facturas se aplique correctamente el importe anunciado de la cuota de mantenimiento.

**No entrando a conocer del resto de las pretensiones** formuladas por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por versar sobre el incumplimiento de los servicios contratados desde el 25 de febrero de 2009, y de la facturación resultante, hechos con una **antigüedad superior a los doce meses** a contar desde la fecha de presentación de la Solicitud de Arbitraje, materia expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado Convenio Arbitral al respecto.

2º.- Por ser el objeto de controversia relativo a redes (la falta de velocidad de la fibra óptica en su domicilio), materia no disponible entre las partes por cuanto la operadora no puede garantizar en todo momento la velocidad de 300 Mb, toda vez que la misma depende de factores ajenos a ella como son el propio equipo del reclamante, el número de internautas conectados a la vez, la distancia del domicilio del reclamante a la central, etc ... circunstancias no imputables a la reclamada.

Careciendo este Colegio Arbitral de competencias al respecto, debiendo acudir el reclamante a tal fin a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.



El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 3€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que

se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
EL SECTOR EMPRESARIAL**