



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01082.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tras contratar [REDACTED] fusión, con fecha 21 de octubre, los técnicos de [REDACTED] se personan en su domicilio para instalar fibra. El motivo de la reclamación es que la señal wifi no llega a todas las estancias del domicilio con anterioridad y los técnicos dejan desactivados varias tomas de teléfono fijo, así como la alarma del domicilio, teniendo que repararla con importe de 57,48 euros. No obtienen respuesta a las reclamaciones y desde el 21 de octubre de 2017 tienen que trasladar su lugar de trabajo y estudio.

Solicita solución satisfactoria para que la señal wifi llegue a todas las estancias del domicilio y de tomas de teléfono fijo, sin cargo adicional.

Asimismo indemnización por daños morales y por tener que trasladar su lugar de trabajo y estudio una cantidad de 100 euros por día. Hasta fecha actual, 114 días por 100 euros, 11.400 euros.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 26 de marzo de 2018 que no pueden aceptar el arbitraje por: 1) limitación del derecho a indemnizar solo en los casos de suspensión temporal del servicio telefónico y 2) materia excluida de arbitraje, al constar como abonado no particular tal y como reconoce en el documento enviado.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Indica que cuando tenía cable, llegaba internet a todas las dependencias de su casa. Dejaron desconfigurada la alarma y todas las tomas de teléfono fijo.

Llamó en multitud de ocasiones para mostrar su disconformidad con el servicio prestado, sin ser atendida y con demora en la atención recibida de hasta una y dos horas al teléfono. Quiere poner de manifiesto, en este último apartado, que no quedan registradas en su línea móvil, las innumerables llamadas efectuadas al [REDACTED]. Permanece desde octubre de 2017 hasta febrero de 2018 sin obtener ningún tipo de respuesta a sus reclamaciones.

Explica que la contratación del servicio es para su domicilio particular, residiendo en la vivienda varias personas con necesidad de estudiar a través de ordenador, originando esta situación, imposibilidad de acceder al wifi, graves daños y perjuicios por todo el tiempo empleado en poder realizar por otros medios, sus actividades cotidianas.

Han sido en todo momento los técnicos que envía la empresa, quiénes determinan, medios y lugares a la hora de proceder a la instalación de la fibra en su casa.

No es informada, cuando le ofrecen pasar a Fusión, de los problemas que pueden surgir o de la necesidad de contar con otros dispositivos o medios adicionales para la correcta prestación del servicio contratado.

Nunca anula incidencia relativa a avería, y en todo caso es la empresa la que de forma unilateral no la atiende.

Solicita que el wifi llegue a toda las estancias del domicilio sin cargo adicional, activación tomas teléfono fijo sin cargo, que le devuelvan el coste del cargo de un amplificador que no ha logrado que el wifi llegue (41,32 +iva), reembolso de servicio de mantenimiento de la empresa de alarmas Helpe por importe de 57,48 euros, indemnización por daños morales por el tiempo dedicado a solucionar el problema, tener que trasladar lugares de estudio diariamente -100 euros por día desde el 21 de octubre hasta fecha audiencia:32.000 euros-.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, explicando que la contratación de los servicios objeto de la presente controversia se ha hecho a título particular y por lo tanto en este sentido, consideran que se debe conocer del conflicto.

Informan que en fecha 21 de octubre de 2017 se produce una migración por instalación de cobre, teniendo constancia de una sola llamada para notificar avería en marzo, que después se anula y la empresa cierra.

Cuando en noviembre de 2017, un técnico intenta contactar para dar respuesta a la cliente, es informada de la posibilidad de recablear con un coste, que la usuaria desestima.

No depende de la Operadora telefónica, que el wifi llegue a todas las estancias ya que influyen factores externos, fuera del control y gestión de la empresa- condiciones de edificación/ubicación del inmueble etc-.

El servicio contratado con la empresa de alarmas es ajeno a la relación con esta empresa, y cuando se produce un cambio de tecnología, suele ser preciso reconfigurar sus equipos.

Expone asimismo que de conformidad con la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que suscribe la empresa reclamada, las solicitudes referidas a daños y perjuicios quedan excluidas de su ámbito de su aplicación.

No puede ofrecer registro de llamadas desde numeración móvil al [REDACTED] al no estar obligados según la normativa.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 50 euros** correspondiente al coste del "amplificador Smart wifi (21/10/2017)" reflejado en la factura emitida con fecha 4 de diciembre de 2017(41,32 euros + IVA) ya que no hay constancia de que se haya informado correctamente a la usuaria de que fuera a cobrar este cargo, cuando contrató los servicios de la empresa.

La reclamante no manifiesta que se haya producido interrupción de servicio de internet, sino que la señal wifi no llega a todas las estancias, por lo que no estaríamos en presencia de un supuesto indemnizable por falta de acceso a internet, no obstante ante las incidencias en la información recibida- la usuaria manifiesta que nadie le advirtió de esta posibilidad- **la entidad debe proporcionar un equipo similar/superiores prestaciones al citado** anteriormente sin coste alguno para que, si técnicamente fuera viable- el servicio técnico lo instale en alguna dependencia de la planta superior de la vivienda. En caso de que esta opción, no fuera factible se abonará cantidad adicional (50 euros), equivalente al cargo por este concepto.

No procede la compensación de la factura reclamada por los servicios prestados por la empresa de alarmas, al considerar que se trata de un servicio ajeno a la presente relación contractual, siendo imputable al usuaria cualquier gestión relativa a conexión/reconfiguración derivada de cambios en su línea telefónica.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se le abonen cantidades por daños morales, al estar esta materia excluida del ámbito material de aplicación de la Oferta Pública al Sistema Arbitral de Consumo, careciendo en consecuencia este Órgano Arbitral competencia para su conocimiento y valoración, sin perjuicio de que la interesada, si lo estima oportuno ejercite cuántas acciones legales le asistan en sede judicial, en relación con este apartado.

En relación a los registros de llamadas al servicio de atención comercial de la empresa, no registradas en línea móvil, este Órgano arbitral carece de competencia por tratarse de una materia no sujeta a libre disposición de las partes, debiendo en este caso acudir a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la información y la Agenda Digital.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 06 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL