

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 01318.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de mayo 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 y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 26 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 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 deficiente servicio tras pasar de cable a Fibra óptica. Solicita la reposición a las prestaciones anteriores al 07/03/17 y la devolución de las cantidades cobradas de más (57,25€ de la fibra, y 152,20€ de las visitas del técnico).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que no pueden aceptar el presente arbitraje por versar la reclamación sobre la conexión a redes, materia no disponible entre las partes y expresamente excluida del arbitraje de consumo en la Oferta pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Celebrándose la **audiencia oral el 22 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamante no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que en realidad el problema radica en la conexión Wifi y no en la fibra óptica, muy probablemente por el equipo de la reclamante. En todo caso, y no pudiendo retornar a la situación anterior como solicita la reclamante, ofrece reintegrarle el coste de la visita del técnico a domicilio de 75€, más IVA, facturado el 04/05/17.

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, visto el nuevo servicio Fusión Contigo de fibra óptica contratado, y no teniendo nada que ver la deficiente o falta de cobertura Wifi en el domicilio de la reclamante con la fibra óptica, sino con el router facilitado y los equipos de la propia reclamante; se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora que deberá devolver a la reclamante la cantidad de 90,75€, IVA incluido, correspondiente al cargo de la visita del técnico a domicilio facturado el 04/05/17; no procediendo mayor reintegro.

No entrando a conocer de la pretensión relativa al cambio de red (pasar de fibra óptica a cable) formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por ser parte del objeto de controversia, relativo a redes, 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 la Fibra óptica contratada, 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.

3º.- Y por carecer 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 90,75€ 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
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

