



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01514.4/2018

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:

En 2010 le instalan imagenio, pack familiar y fue el primer contacto con fibra óptica. Como no funcionaban los ordenadores con wifi, le tuvieron que poner unos pic. Pusieron un cable y dijeron que era internet, y ahora resulta que es un cable de telefonía. Siempre le han mantenido los 300 megas, pero la semana pasada le cambian el router y ya no disfrutaba nada mas que de 50 megas. Considera que la han engañado proque para que lleguen mas megas a los ordenadores de mesa necesita un cableado que no tiene y ha pagado como si tuviera 300 megas.

Solicita que le den los megas que ha estado pagando (300 en internet). Deberían hacer revisión de la instalación telefónica, internet y TV. Subsidiariamente que le abonen lo que cuesta de más cada mes, el disfrute de 50 megas que la empresa le proporciona en lugar de los 300, unos 20 euros al mes durante 5 años.

La empresa mediante escrito de fecha 11 de mayo de 2018, manifiesta que al dar servicio a través de un router inalámbrico hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. Puede variar la cobertura en interiores dependiendo de construcciones y de distancia. También otros factores como la red interior del domicilio (longitud hilo interior, cantidad de terminales conectados etc).

La reclamante concreta su petición económica en 20 euros al mes por seis meses y que le pongan el router que alcance 300 megas ya que el que tienen se lo pusieron en febrero y solo alcanza 50 megas y que le cambien el cable de fibra desde el router que está en el salón.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Reitera todas las manifestaciones realizadas con anterioridad y quiere resaltar que con las diferentes visitas de técnicos a su domicilio, ha llegado a la conclusión de que no va a poder disfrutar de los 300 megas acordados, ni aumentando la capacidad de la tarjeta de su ordenador, que en la actualidad es de 100 megas.

Mantiene que desde que realizaron su primera instalación (2009) abonó el coste del cambio de cableado a fibra óptica, o al menos lo pagó porque fue lo que le dijeron que habían hecho. Ahora, es informada que ésto no es cierto y por tanto considera que ha sido engañada.

Manifiesta que en marzo de 2018 nunca autoriza la bajada a 50 megas.

Quiere que le pongan la fibra óptica sin coste adicional desde el router que está en el salón hasta dónde están los ordenadores de mesa y que costeen lo que ha pagado indebidamente durante los seis últimos meses (120 euros).

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante y se opone a la reclamación, indicando que se han recibido numerosos partes de avería, que se han ido atendiendo y en febrero de 2018 se hizo un cambio de router.

Señalan que es necesario por parte del usuario revisar las prestaciones de sus equipos informáticos y adaptarlos a las características del servicio que se contrata, no pudiendo la empresa garantizar que siempre, ante diferentes variables – del domicilio, equipos etc-, proporcionar siempre la cobertura contratada.

No obstante la empresa atendiendo a que la reclamante es cliente de la empresa, como atención comercial ofrece abonarle los 120 euros que reclama, según los cálculos que ella ha efectuado.

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

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 reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 120 euros**, teniendo en cuenta el ofrecimiento que la empresa realiza por las molestias producidas en la migración de fibra a 50 megas que la usuaria no admite haber solicitado.

No procede el cambio de fibra solicitado sin coste y que la reclamante obtenga los 300 megas en todas las estancias de la vivienda ya que la operadora está obligada a que – tal y como la empresa manifiesta por escrito- los obtenga en el punto de entrada principal, siendo la usuaria, a partir de este punto, la que se haga cargo del coste de infraestructura necesario. La capacidad limitada está condicionada no solo al wifi sino también a los dispositivos ajenos, en este caso, a la Operadora.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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

Previo 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