



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03110.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2019 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 que le cambiaron de ADSL a FIBRA, sin haberlo autorizado ni solicitado, y se quedó sin servicio. Solicita volver a ADSL con su mismo número de línea. Añade que sigue pagando facturas sin tener servicio, sólo disfruta de las líneas móviles que no llevan coste en las facturas.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 6 de noviembre de 2018 se solicita el cambio de ADSL a Fibra a petición del cliente, que queda activada el 7 de noviembre de 2018. Ese mismo día la cliente solicita desistir pero por motivos técnicos una vez realizado el cambio no es posible volver a establecer el adsl. En la línea fija no consta asociado compromiso de permanencia. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que paga por un servicio que no recibe, adjunta justificantes bancarios. Todo comenzó el 19 de octubre cuando vio a un hombre manipulando los cables de teléfono que estaban encima de la puerta de su portal, ahí comenzó la intermitencia en el servicio, le cambiaron su entrada de conexión, y a partir de enero fue nulo el servicio. Solicita la devolución de todas sus facturas desde el mes de enero. No existe ningún documento ni grabación en el que solicitara el cambio a fibra, y le han taladrado la fachada de la casa, que está prohibido. La empresa actualmente oferta el adsl, adjunta documento, y tiene la instalación de ADSL, tiene su PTR con la instalación y que le vuelvan a dar línea a su adsl, y no como le propusieron dándose de alta con otro número. Adjunta las facturas desde noviembre de 2018. Está incomunicada sin línea fija y sin internet.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que el 19 de octubre vio a un operador tocando unos cables en su edificio, y ese mismo día se quedó sin servicio de ADSL, llamó para reclamar la incidencia, y acudió un técnico de [REDACTED] que hizo un arreglo pero le comentó que volvería a tener incidencias en la prestación del servicio, y así ocurrió y en diciembre se quedó sin servicio de internet ni de línea fija, reclamó y le dijeron que la visita del técnico tendría un coste por lo que no aceptó. Siempre que le hicieron ofertas comerciales para pasar a fibra las rechazó porque no quería pagar más ni cambiar la instalación. Solicita volver al ADSL y el abono de las facturas porque no le han prestado el servicio.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que manifiesta que no solicitó el servicio de fibra no habiendo acreditado la empresa reclamada que lo hubiera contratado, que la empresa ha manifestado que no es técnicamente posible volver a ADSL, que la instalación de la fibra no quedó operativa, y que cuando la reclamante comunicó la incidencia a la empresa se le dio como única solución cobrarle la visita de un técnico que no aceptó, lo que conllevó que se haya estado facturando un servicio que no se presta, no reflejando consumo la facturación, que no obstante la parte reclamante ha ido abonando puntualmente. En consecuencia, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para que acuda un técnico al domicilio de la parte reclamante y deje la instalación de la fibra en funcionamiento sin coste, debiendo asumir la parte reclamante el coste de los elementos técnicos extra de la modificación, en su caso, de la instalación en el interior de su vivienda. Asimismo, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe facturado y cobrado desde la incidencia hasta la actualidad, que suma un total de **249,73 €**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

