



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04902.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: en junio contrató la oferta de de fibra óptica, con un router de 100 m. de alcance. Con la nueva instalación sólo tenía wifi en la habitación donde se encontraba el router. Se puso en contacto con y le dijeron que el router que le habían puesto sólo tenía un alcance de 6 metros, y eso no es lo que le ofertaron y vendieron. Durante tres meses ha intentado solucionarlo con y las respuestas han sido: que le mandaban un router nuevo, que no recibió; que le enviaban un repetidor wifi de forma gratuita, siempre que aceptara dos meses más de permanencia. De modo que en septiembre presentó una reclamación por teléfonos, que le dijeron que tendrían respuesta en 72 horas, sin que ello se haya producido tras dos meses. Por ello, solicita tener wifi en toda la casa, como le ofertaron e indicaron, y que los gastos de ellos los asuma y la devolución de las mensualidades desde la instalación de la fibra óptica y el router, por no haber disfrutado del servicio que le ofrecieron.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que si bien contrató el servicio con un alcance de 100 metros, sin embargo, cuando el técnico acudió a instalar el servicio, le dijo que sólo llegaba a seis metros, y lo cierto es que llevan 8 años con y antes de instalarles la fibra, el alcance era muy superior a los seis metros que le indicaron, en cualquier caso,



Comunidad de Madrid

tras ocurrir el hecho, ningún técnico se acercó a su domicilio para comprobar que el servicio fuera correcto.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 5 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50/50 + llamadas y línea, en fecha 08.04.2016, asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED]

[REDACTED] El servicio Fibra [REDACTED] que proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red [REDACTED], están implicados otros protocolos de comunicaciones con sus respectivas limitaciones y configuraciones personalizables dependiendo del ordenador del cliente, del sistema operativo de dicho equipo, de la configuración de ambos, de las aplicaciones que utiliza, de las versiones de software de dicho sistema operativo y de las versiones de software de los programas que está utilizando para acceder a internet. En cualquier caso [REDACTED] realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la red más estable posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet Fibra [REDACTED]. Que se recibió notificación de lentitud/cortes en el servicio WIFI con fecha 25.10.2017, realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio, por lo tanto no procede la devolución de las facturas generadas por este motivo. La reclamante se encuentra al corriente de pago con [REDACTED]

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que **al deducirse que el servicio no ha sido facilitado en las condiciones de un correcto y adecuado funcionamiento**, según se desprende: **tanto de las alegaciones de la propia entidad reclamada**, en el sentido que: **por una parte**, "el servicio Fibra [REDACTED] que proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red [REDACTED] están implicados otros protocolos de comunicaciones con sus respectivas limitaciones y configuraciones personalizables dependiendo del ordenador del cliente, del sistema operativo de dicho equipo, de la configuración de ambos, de las aplicaciones que utiliza, de las versiones de software de dicho sistema operativo y de las versiones de software de los programas que está utilizando para acceder a internet"; **y por otra**, que "en cualquier caso [REDACTED] realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la red más estable posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet Fibra [REDACTED]", **como de las facturas aportadas por la reclamante**, que muestran que no ha existido consumo desde que se contrató la fibra óptica hasta la actualidad, **procede**: a) la devolución al reclamante, por parte de la reclamada, de 107,00 €, correspondiente a una tercera parte de la facturación emitida desde el 15 de mayo de 2017 hasta la actualidad, por cuanto el servicio no ha podido ser utilizado plenamente, y b) solucionar el problema en el plazo de ejecución del presente Laudo, de tal manera que, si ello no fuera posible, la reclamante deberá facilitar la baja en el servicio sin ningún tipo de penalización, al objeto de que pueda portarse a otra operadora de telefonía que esté en condiciones de facilitar el servicio en su totalidad.

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, 23 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL