



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04908.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de abril 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: con fecha 25 de agosto de 2017 realiza una reclamación telefónica a la empresa con respuesta recibida el 27 de septiembre de 2017. Puesta en contacto con el 1002, que pasa al 1004 deciden elevar su petición a instancias superiores. el 23 de octubre de 2017 llama de nuevo al 1004 y le indican que la respuesta es negativa al igual que el 27-9-17 y que le había sido comunicada.

No se han regularizado las facturas y solo se ha enviado una factura mas correspondiente a septiembre-octubre.

Tampoco se ha resuelto la regularización de IP, las tapas de las arquetas siguen rotas y desconoce si se ha inspeccionado la infraestructura y nadie le ha informado del desarrollo del proceso.

Solicita recuperación de la IP estática de la que disponía hasta el 7 de julio de 2017 y en las mismas condiciones que quedó registrado en ls conversaciones telefónicas de la contratación del paso de ADSL a fibra óptica.

Regularización de las facturas con explicación del concepto cobrado en papel, reparación de las arquetas en mitad de la acera que rompió la contratas, y petición de disculpas por escrito.

La empresa mediante escrito de fecha 1 de febrero de 2018 señala que, realizadas las comprobaciones oportunas, se comprueba que no dispone de la misma por lo que debe ponerse en contacto con el servicio de atención técnica del 1002.

El día 29 de septiembre de 2017 están esperando los permisos especiales del Ayuntamiento de Coslada para subsanar el estado de las arquetas.

Manifiesta el reclamante mediante escrito de fecha 23 de marzo de 2018 que con fecha 26 de febrero de 2018 la empresa reparó las dos arquetas de la acera que había roto la contrata al poner la fibra óptica hasta su vivienda, la empresa ha tardado casi ocho meses con el consiguiente peligro para los viandantes.



Comunidad de Madrid

No pide compensación económica, pero sí que el Presidente de [REDACTED] le pida disculpas por escrito.

Mantiene su solicitud de recuperar la IP estática [REDACTED] en las mismas condiciones que tenía antes del 7 de julio de 2017 cuando pasó a FO, a la que nunca renunció y que siempre manifestó que se mantuviese, sin que la empresa mostrase objeción alguna.

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. Manifiesta que las arquetas ya están reparadas. Reitera que cuando se propone el paso a fibra óptica su petición fue siempre mantener la IP estática, tal y como se recogió en la grabación telefónica.

Ha habido una modificación de las condiciones del contrato que inicialmente suscribió, sin su consentimiento, por lo que pide el mantenimiento de la IP estática para siempre de forma gratuita.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, indicando en primer término no tener constancia de que el reclamante quisiera mantener la IP estática y tampoco de que lo pidiera en grabaciones.

Manifiesta que el cambio de IP (de fija a dinámica) es consecuencia del cambio de tecnología y no obedece a una decisión arbitraria de la empresa, por lo que ningún gestor telefónico puede afirmar en el momento de ese cambio, que se va a mantenerla.

En la actualidad, si el cliente quisiera disponer de una estática, tendría que abonar un coste mensual de 27 euros al mes, pero no se podría asignar la número [REDACTED]. En cualquier caso consideran que el cliente disponía de información clara y precisa y era conocedor de que el cambio de tecnología implicaba igualmente el cambio de naturaleza de la IP por lo que piden un laudo desestimatorio.

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 del solicitante, debiendo la entidad reclamada proporcionar al cliente un servicio con dirección IP estática gratuita durante un periodo de doce meses desde la fecha de notificación del presente Laudo Arbitral.

A partir del vencimiento del citado plazo, el reclamante puede solicitar, si lo estima conveniente, la resolución del contrato suscrito en fecha 1 de junio de 2017 para el servicio "fusión contigo 300/300 Mb/s", sin penalización o bien seguir disfrutando de la IP estática previo abono del coste mensual ese momento para ese servicio.

El reclamante manifiesta que no fue informado del cambio(IP) operado al contratar el producto " fusión contigo 300/300 MB/" y la empresa no ha desvirtuado esa afirmación.

No obstante se comprueba que conociendo esta modificación en la naturaleza de la IP, el reclamante con posterioridad acepta otros cambios en el paquete " fusión".



Habida cuenta del tiempo transcurrido, y dado que la empresa reclamada carece de potestad para asignar idéntica numeración IP reclamada, se acuerda que se proporcione al reclamante una numeración fija para su IP, sin que tenga que abonar cargo adicional durante el periodo mencionado anteriormente, como consecuencia de la falta de información proporcionada al cliente durante la modificación de su contrato y nueva tecnología (fibra óptica).

No procede que la IP se facilite de forma gratuita y para siempre, ya que el reclamante no acredita que tal circunstancia estuviera prevista en su contrato originario. No aporta copia del mismo ni de las condiciones aplicables.

Este Colegio **no entra a conocer** respecto de la solicitud formulada para que *el Presidente de [REDACTED] pida y firme personalmente un escrito de disculpas* al tratarse de una materia excluida del ámbito de la libre disposición entre las partes, careciendo por tanto de competencia sobre la misma.

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 cumplimiento se realizará por cualquier medio, 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.

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

Madrid, 05 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL