



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05347.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de diciembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 desde el inicio del año sufre interrupciones de internet en su domicilio, llama hasta 3 veces a la semana para intentar solucionarlo, haciendo pruebas y poniendo incidencias, pero sin resultado. A su domicilio han acudido más de ocho técnicos de la empresa reclamada y de [REDACTED] y no se ha solucionado. Cambiaron de router y ha tenido que costear el cambio del cableado interior, porque decían que el problema era interno, y todo sigue igual. Solicita el suministro de internet por cable o fibra y a la velocidad contratada, y la devolución o compensación económica por la falta de servicio de todas las horas desde principio de año.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se recibió notificación de lentitud y cortes con fecha 13 de junio, 2 de julio y 18 de julio de 2019 realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio de fibra de [REDACTED] con estabilidad de conexión y velocidad correcta. Se desestima la reclamación porque no ha sido interrupción del servicio, sino de cortes puntuales y lentitud del servicio, no correspondiendo indemnización económica por este motivo. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que las alegaciones de la empresa son solamente parte de lo ocurrido realmente ya que además de las fechas que menciona sobre las notificaciones de mal servicio de internet, hubo otras varias porque las anteriores no se habían resuelto, con fecha 18,19,24,26,27 de junio y 19 de julio de 2019, todas sin solución y con dos cambios de router. [REDACTED] dijo que el fallo estaba en el cableado telefónico (los cables de la roseta al router y roseta al teléfono) y que contratara un electricista para realizarlo. Cambió los cables y el problema continuó. Los técnicos que se personaron de [REDACTED] y de [REDACTED] desconocían las actuaciones de sus compañeros. Otra alegación de la empresa que no se corresponde con la realidad es que en su domicilio internet es por cable y no fibra. El equipo informático utilizado en su domicilio y las correspondientes programaciones están perfectamente actualizados y verificados por un técnico. Solicita la compensación apropiada por el servicio muy deficiente que ha tenido desde agosto hasta septiembre.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

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 aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que el problema se ha resuelto parcialmente pues sigue teniendo interrupciones esporádicas en el suministro de internet en su domicilio. Solicita que le devuelvan las cantidades pagadas también por el servicio telefónico pues diversas veces se quedó sin teléfono durante más de 48 horas, siguiendo instrucciones de [REDACTED] que se desconectara el cable para pudieran hacer las verificaciones adecuadas. Solicita la devolución de 41,42 euros dle mes de junio de 2019, 41,42 euors de julio de 2019, 41,42 euros de agosto de 2019, y que se le instale fibra, a lo que [REDACTED] se comprometió telefónicamente y aún está pendiente.

Asimismo comparece a la audiencia declarando que es cliente de la empresa desde hace muchos años y no había tenido incidencias. Le llamaban con frecuencia para ofrecerle la fibra que ella aceptaba, pero cuando fueron al domicilio le dijeron que no podían instalarla porque no llegaba al cajetín por la ubicación de la vivienda que está en la parte de detrás del edificio. Hay una vecina nueva, en la vivienda de al lado, y [REDACTED] le ha instalado la fibra. No tiene la factura de la insalación que realizó el electricista en su vivienda. Cuando empezó la incidencia en enero fue horrible, ahora ha mejorado un poco y en la actualidad el servicio se corta durante segundos. Reitera su pretensión.

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que reitera sus anteriores 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar el año durante el cual se ha prolongado la incidencia, no resuelta completamente, habiendo hecho incurrir el servicio técnico a la reclamante en la sustitución del cableado de la vivienda sin resultado positivo, y que en la actualidad la prestación del servicio se presta con deficiencias (cortes intermitentes). En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **124,26 euros** y debe contactar con la misma para la instalación de la fibra.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Madrid, 02 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]