

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00720.2.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Teléfono Asociado: En Madrid, a 30 de septiembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los

siguientes miembros: PRESIDENTE: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: D? #####, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS

DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta

Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: El pasado 7 de enero de 2022 se pusieron en contacto conmigo desde el Servicio de fidelización de ##### para ofrecerme un ahorro en mi factura de fibra 1GB con fijo y llamadas ilimitadas a fijo y móvil con servicio de identificación de llamadas más 4 líneas #####s con datos y llamadas ilimitadas por la que pago 88 euros mensuales. La oferta consistió en la bajada de la fibra a 300MB con el mantenimiento del resto de servicios y prestaciones por 79 euros al mes. Señalar que hasta ese momento tenía el servicio de identificación de llamadas de forma gratuita dada la antigüedad de mi contrato que me fue eliminado de forma abrupta sin haber recibido información sobre ello. Por otro lado, he sido conocedor de todos los routers que me han sido entregados no tienen capacidad para ofrecer Wifi a velocidad superior a 300Mb, por lo que los periodos que he sido usuario de fibra de 600MB y 1GB he estado pagando por un producto que, con los medios entregados por la operadora, no he podido disfrutar, en ningún caso. De ello hay constancia de numerosas quejas en Atención al Cliente. 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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta por escrito en el expediente y solicita: 1- Servicio de identificación de llamadas gratuito dada la antigüedad de mi contrato que lo contemplaba, 2- Compensación económica por la diferencia abonada entre las cantidades abonadas y el coste del servicio recibido 150 €: 3- Indemnización de 600 euros por todo el tiempo invertido en contactar con Atención al Cliente y recibir y devolver los routers. En sus escritos de 22/02/2022 y 12/09/2022 refiere:

1- El servicio de identificación de llamadas es gratuito para los clientes anteriores al 6 de mayo de 2018, como es mi caso, y así se indica en mi espacio personal de la página Web de ##### (adjunto pantallazo), por lo que la activación graciable a la que se refiere la empresa en sus alegaciones, es un derecho que la misma empresa ha mantenido a sus clientes más fieles, entre los que me encuentro.

1- El servicio de identificación de llamadas es gratuito para los clientes anteriores al 6 de mayo de 2018, como es mi caso, y así se indica en mi espacio personal de la página Web de ##### (adjunto pantallazo), por lo que la activación graciable a la que se refiere la empresa en sus alegaciones, es un derecho que la misma empresa ha mantenido a sus clientes más fieles, entre los que me encuentro.



Comunidad de Madrid

2- Las nuevas condiciones pactadas con la empresa incluían exclusivamente una bajada en la velocidad de la fibra, como ha sucedido en anteriores ocasiones en que se ha aumentado la velocidad o incluido más prestaciones en las líneas fija y móviles contratadas modificando el precio sin afectar nunca al servicio de identificación de llamadas que tengo gratuitamente desde hace varios años. Para confirmarlo autorizo que se escuche la grabación en la que quedaron pactadas las nuevas condiciones.; en la misma se podrá comprobar que para que no quede duda le repito varias veces al operador interlocutor que las nuevas condiciones únicamente afectarían a la nueva velocidad y al precio pactado nunca a los servicios que estoy disfrutando.3- En cuanto a la compensación de 150 euros, no es para compensar lo facturado por la empresa por el servicio indicado en el punto 1. Se trata de una cantidad para compensar lo cobrado por la empresa (600 MB y 1GB posteriormente) y no disfrutado, ya que la tecnología que está ofreciendo la empresa no permite disponer a través de Wifi de una velocidad superior a 250/280 MB. Esta afirmación la puedo mantener, ya que, a pesar de los incrementos en la velocidad contratada y, por tanto, en el precio, siempre he recibido la misma velocidad vía Wifi. En este sentido, el Real Decreto 8699/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, en su artículo 3, sobre los derechos de los usuarios finales especifica en su apartado d), el derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. A mayor abundamiento, en el artículo 5, sobre la celebración de los contratos, apartado 3, en relación con el servicio de banda ancha para acceder a Internet, el operador no podrá aplicar al usuario final una oferta cuya velocidad máxima publicitada sea superior a la velocidad máxima que admita la tecnología utilizada sobre su bucle local o en el enlace de acceso. El operador deberá informar al usuario final, antes de su contratación, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo. De todo esto no se me ha informado.4- En cuanto a la petición de indemnización de 600 euros, he entendido que el hecho de que ##### ofrezca un servicio que no puede dar íntegramente, lo que en ningún momento se me ha indicado desde la atención al cliente, y que para intentar conseguir un servicio acorde al contratado, me he visto obligado a llamar #####mente en innumerables ocasiones a dicho servicio de atención, a los servicios técnicos de la

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

daños o perjuicios causados por los bienes o servicios. Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar. Finalmente, este tipo de comportamientos reprochables la normativa también los ha recogido. En la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en su artículo 78. Infracciones leves. Se consideran infracciones leves: ...11. El incumplimiento de las obligaciones de servicio público, de las obligaciones de carácter público y la vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el Título III de la Ley y su normativa de desarrollo. 12. El incumplimiento de las obligaciones en materia de calidad de servicio. Para lo que ha fijado en su artículo 79 como Sanciones. 1. Por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos anteriores se impondrán las siguientes sanciones: ...d) Por la comisión de infracciones leves se impondrá al infractor una multa por importe de hasta 50.000 euros. La carga de la prueba en este tipo de situaciones corresponde a la empresa, tal y como ha establecido el artículo 147 de esta misma ley: Régimen general de responsabilidad. Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio. Por todo lo anterior, dado que he intentado alcanzar algún tipo de acuerdo, en aras a la mejora del servicio que se me ofrece, mediante varias llamadas al Servicio de Atención al Cliente de #####, sin haber obtenido una respuesta positiva por su parte, mantengo mi petición inicial de compensación por el servicio ofertado y el recibido, y de indemnización por las molestias y daños sufridos por los motivos indicados por las cantidades incluidas en mi primer escrito las cuales, por importe de 150 y 600 euros respectivamente, deseo que me sean concedidas, tras su reconocimiento e inclusión en el LAUDO ESTIMATORIO que emita esa Junta Arbitral tras la audiencia del próximo 30 de septiembre de 2022. En su escrito de fecha 27/09/2022 refiere: "En respuesta a su atento correo, manifiesto que toda la información sobre el servicio ofertado y el recibido está en poder de la empresa de telecomunicaciones, en el contenido de las llamadas que yo tuve que realizar para denunciar lo que estaba sucediendo y en los múltiples cambios de router y en las visitas de su personal técnico a mi domicilio, sin que en ninguna de esas actuaciones se me indicara cuál era realmente el motivo de que mi Wifi nunca haya podido ofrecer una conectividad superior a 250 MB, a pesar de tener contratada una tarifa con hasta 1 GB. Esto en cuanto a la parte de la compensación de 150 € para paliar la diferencia entre lo facturado y el servicio realmente recibido. En cuanto a la indemnización, igualmente la empresa dispone de la información de todas las incidencias acaecidas y la cantidad de llamadas, visitas del técnico, entregas de routers desechados y recogida de los nuevos, lo que me ha supuesto, todo ello, una inversión de tiempo y molestias que merecen indemnizarse por la cantidad de, al menos, 600 euros. Para comprobar todos estos extremos doy mi autorización para acceder a toda la información que dispone la empresa sobre mis incidencias, llamadas realizadas y facturación desde hace cuatro años. Quedo a su disposición para cualquier aclaración que precisen." La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "les informamos de que la mercantil #####, bajo el nombre de la marca comercial #####, está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación. Tras un estudio de la reclamación en relación al servicio de identificador de llamadas, les informamos de que, el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta con fecha 07/01/2022, la siguiente promoción:

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

limitado Fibra 300 + linea.En cuanto a la compensacion solicitada de 150 euros con impuestos, ##### no entra a valorar

dicha peticion, dado que no constan cargos generados en factura por el servicio de identificador de llamadas.En relacion a la indemnizacion solicitada, esta mercantil no entra a valorar esta peticion.En su escrito de fecha 21 de agosto de 2022 se ratifica en lo anterior.No ha sido aportado a este Colegio Arbitral la documentacion suficiente que avalen las pretensiones del reclamante.

Por ello, este Colegio Arbitral NO ENTRA A CONOCER sobre dichas pretensiones, dejando al reclamante, expedita la via judicial.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.##### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 sefialados al principio.Madrid, 03 de octubre de 2022

ARBCRS32