

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02668.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, 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 el incumplimiento de la oferta de 28 de septiembre de 2020 que incluía la instalación gratuita habiendo indicado que la vivienda unifamiliar carece de instalación, y cuando acude el técnico le comunica que tiene un coste de 400 euros. Para activar la fibra le hicieron dar de baja al anterior titular y hacer una contratación con un nuevo titular. No se puede realizar la instalación por problemas de canalización entre la arqueta de la calle y el PTR de la vivienda, además de que le cobran la instalación, por lo que no se activa el pack. Solicitan que quiten que esta pendiente la fibra, si no cumplen lo ofertado al menos volver a lo que tenía antes, o al menos un router inalámbrico datos ilimitados con la tarifa más reducida, que no se lo dan porque esta pendiente la fibra. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente y que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que no es posible instalar la fibra debido a problemas por una canalización obstruida entre la arqueta de la calle y PTR de la vivienda. En la actualidad se facturan dos líneas móviles por importe total de 55,48 euros, existiendo consumos no incluidos en la tarifa en la línea #####. Los servicios a nombre del anterior titular fueron desactivados el 10 de septiembre de 2020. Finalmente manifiesta que no existen compromisos de permanencia.

D. #####, 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 el incumplimiento de la oferta de 28 de septiembre de 2020 que incluía la instalación gratuita habiendo indicado que la vivienda unifamiliar carece de instalación, y cuando acude el técnico le comunica que tiene un coste de 400 euros. Para activar la fibra le hicieron dar de baja al anterior titular y hacer una contratación con un nuevo titular. No se puede realizar la instalación por problemas de canalización entre la arqueta de la calle y el PTR de la vivienda, además de que le cobran la instalación, por lo que no se activa el pack. Solicitan que quiten que esta pendiente la fibra, si no cumplen lo ofertado al menos volver a lo que tenía antes, o al menos un router inalámbrico datos ilimitados con la tarifa más reducida, que no se lo dan porque esta pendiente la fibra. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente y que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que no es posible instalar la fibra debido a problemas por una canalización obstruida entre la arqueta de la calle y PTR de la vivienda. En la actualidad se facturan dos líneas móviles por importe total de 55,48 euros, existiendo consumos no incluidos en la tarifa en la línea #####. Los servicios a nombre del anterior titular fueron desactivados el 10 de septiembre de 2020. Finalmente manifiesta que no existen compromisos de permanencia.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 26 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que detalla los servicios e importes que abonaba la anterior titular antes del conflicto, y que le hicieron dar de baja para activar la nueva oferta incumplida. Solicita la tarifa datos indefinidos con una rebaja por el engaño sobre la instalación gratuita de la fibra, y un router wifi tarifa plana, que es lo que tenía por no tener la casa instalación de cable. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 6 de diciembre de 2021, en el que reitera los hechos

reclamados aportando un relato detallado de los hechos y manifiesta que no ha activado el chat #####. Solicita el pago de 9 euros de la arqueta de la luz que rompieron, que le pongan los servicios que tenía a 36,61 euros como lo tenía la anterior titular. No tener compromiso de permanencia, los daños y perjuicios por no tener internet durante la pandemia y no poder hacer desde el ordenador trámites oficiales y por las gestiones en reclamar, y 532 euros por los 16 meses que ha pagado de más por la diferencia entre las cuotas. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de noviembre de 2021, del que se dio traslado

a la parte reclamante, alegando que “una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. ####, le comunicamos que a día de hoy tiene activadas las líneas móviles número ##### y ##### con una cuota mensual de 59,99€ impuestos indirectos incluidos sin permanencia.

En este sentido, informar a D. ##### que, las facturas presentan consumos fuera de las tarifas contratadas por los que las mismas son correctas. Asimismo, informar que, con fecha 8 de septiembre de 2020 se ofrece instalar línea fija con fibra y

televisión a nombre del Sr. ####, no obstante tras la revisión por parte de los técnicos en el domicilio en el cual se ofreció dichos servicios, así como en la calle en la cual está la dirección para la instalación se verificó que no era técnicamente posible activar fibra por lo que se informó a D. ####. En el orden de las ideas anteriores indicar que, no es posible activar el servicio de fibra a día de hoy tras las comprobaciones oportunas por Nuestro Departamento Técnico. Cabe agregar que, tal y como se ha informado anteriormente, a nombre de la antigua titular no consta ningún servicio activo desde septiembre de 2020, por lo que no es posible activar ningún servicio sino se realiza una nueva contratación con los servicios y ofertas vigentes a día de hoy.” La parte reclamante contesta por escrito de fecha 9 de diciembre de 2021, reclamando que los consumos en las facturas no los ha dado de alta, que la empresa dice que no es técnicamente posible instalar la fibra después de que se negase a pagarla porque se la ofrecieron gratis. La anterior titular dio de baja los servicios porque le obligaron para activar la fibra. Las ofertas actuales son el doble del importe que tenía antes. Es para pedirles daños y perjuicios durante un año sin internet en los ordenadores sin poder hacer gestiones por otro lado imprescindibles durante la pandemia.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 16 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: “a día de hoy tiene activadas las líneas móviles número

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 16 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: “a día de hoy tiene activadas las líneas móviles número

Comunidad de Madrid

y #### con una cuota mensual de 59,99€ impuestos indirectos incluidos sin permanencia por lo que puede tramitar las gestiones que estime oportunas. En relación a la facturación y en concreto en relación a los "Servicio chat" permiten disfrutar de una suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado, /a cual la primera semana es gratuita. Dicho servicio es activado a través de Mi web, en la cual entra el cliente con su usuario y su contraseña, y activa ambos Servicios: La única manera de darse de alta en los servicios es hacerlo desde los banners que se muestran en las campañas de captación realizadas por el tercero. El flujo de alta es un flujo de 3 clicks (banner + 1ª carta de confirmación + 2ª carta de confirmación). Asimismo y en relación al otro cargo que nos detalla el citado "Tono de Espera" consiste en configurar en el terminal móvil un tono de música de forma que quien realice una llamada escuchara el sonido 0 música personalizada que el destinatario de la llamada haya decidido configurar mientras espera a que se conteste esa llamada. El usuario podrá descargar la app "Tonos de Espera" que le permite configurar sus tonos de espera de una manera muy sencilla y atractiva.

Dicha aplicación está disponible en ####. En otro orden de cosas con respecto a /a instalación indica que es gratuita, cuando los técnicos llegaron a domicilio vieron que había una obstrucción en el canalizado entre arqueta de /a calle y PTR a la vivienda; esa obra para /a instalación no se realiza al no estar cubierta en la nuestra instalación, por lo que para poder llevarla a cabo la misma se le solicita al cliente que lleve a cabo la obra y nos vuelva a contactar, seguramente la contrata lo podía realizar y se le ofreció por parte de ellos como empresa externa para poder llevar a cabo /a instalación. Con respecto a /o indicado puntualizar que mientras no se gestione dicha obra no es posible activar el servicio de fibra a día de hoy tras las comprobaciones oportunas por Nuestro Departamento Técnico. Cabe agregar que, tal y como se ha informado anteriormente, a nombre de /a antigua titular no consta ningún servicio activo desde septiembre de 2020, por lo que no es posible activar ningún servicio sino se realiza una nueva contratación con los servicios y ofertas vigentes a día de hoy. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de enero de 2022, alegando que le cobran 99,99 euros por dos líneas móviles, que nunca ha activado el chat ####, nunca ha activado ni utilizado el tono de espera, y después de reclamar y desactivarlo se lo siguen cobrando. Que le ofrecieron la instalación de fibra gratuita. Que la línea de la anterior titular está endosada en su factura. Ahora le cobran el doble porque la anterior titular tenía un descuento por fidelización de 25 años en ####. Reclama los servicios que tenía a precio de cliente fidelidad como estaba, y daños y perjuicios por no tener internet en el ordenador de su casa durante la pandemia.

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:

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:

Comunidad de Madrid

Que existiendo una incidencia en la instalacion de la fibra que supone un coste no previsto en la oferta, y que supuso que no se activara el pack contratado y que no se prestara uno de los servicios incluidos, linea fija y servicio de fibra, la empresa debe abonar a la parte reclamante 250 €. teniendo en cuenta el tiempo transcurrido y que el precio sobre el que realiza el calculo la parte reclamante tenia una vigencia hasta el 21 de marzo de 2020 como descuento fidelizacion del anterior titular, segdn consta en las facturas aportadas al expediente. En cuanto a la solicitud de activaci3n de una nueva tarifa con un determinado precio, considerando que la incidencia existia antes de la oferta de la empresa y que la solucion es responsabilidad del reclamante, la nueva tarifa debe ser negociada por ambas partes, y si no existe acuerdo el reclamante podra tramitar la baja/portabilidad de los servicios sin penalizacion. Respecto a la activaci3n del chat ##### y Tonos Espera, el acceso a los mismos con independencia de la solicitud de restriccion del servicio al operador, pueden activarse desde el terminal, siendo el titular de la linea responsable de su uso y configuracion, por lo que no procede su abono. En relaci3n con la rotura de la tapa de la arqueta de la luz por el tecnico, no procede su abono al no estar acreditada en el expediente la rotura, ni la compra de una nueva tapa por el reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la indemnizaci3n al no estar acreditados, justificados y cuantificados dafios y perjuicios, y en cualquier caso no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los danos personales y de salud. Queda expedita la via judicial. NO ENTRAR A CONOCER sobre la gesti3n de datos personales al carecer de competencia los 3rganos arbitrales, teni3ndola atribuida la Agencia Espanola de Proteccion de Datos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepci3n de la notificaci3n del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 regulaci3n del arbitraje institucional en la Administraci3n General del Estado, podra solicitar a los Arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci3n, previa notificaci3n a la otra parte: la correcci3n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci3n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitaci3n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi3n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci3n

de errores y de aclaraci3n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci3n de la extralimitaci3n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci3n de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correcci3n, aclaraci3n, complemento o rectificaci3n del Laudo desde la expiraci3n del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

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. Madrid, 13 de enero de 2022

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. Madrid, 13 de enero de 2022