



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04283.0 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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: Sustituyen el router que funcionaba perfectamente sin solicitarlo el reclamante. No han dado ninguna información previa y antes de entrar a la vivienda ya habían cortado la línea telefónica y habían desactivado el router anterior. Puse una **reclamación** en ##### Case: 0012GaH5075MJH6F - 01 y contestan que lo hicieron para evitar que diera problemas el que tenía. Sin dar respuesta a ningún problema de los que se había planteado. Además, no quiere pagar por la identificación de llamadas y ahora aparecen identificadas.

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 en el expediente y solicita: "Que me restauren el conjunto de prestaciones que yo tenía previa a la instalación impuesta del nuevo router. O en su defecto que me abonen lo que yo pagué por tener línea de teléfono y las conexiones telefónicas en el interior de mi vivienda. Que me quiten la permanencia".

En su escrito del 12 de junio de 2022 refiere: "Dentro del **plazo** legal establecido, presento mi descontento con la respuesta de #####. No me han cambiado el router, que falla continuamente y no tiene batería. Debo tenerlo encendido día y noche, lo que aumenta el consumo de luz, y el teléfono no se oye bien. Con este router, si se va la luz, me quedo sin teléfono, algo que no sucedía anteriormente. No me han habilitado las rosetas del domicilio para que tenga mis terminales como tenía anteriormente. No me han indemnizado con 300 € por inhabilitarme las conexiones de teléfono de las que yo disponía, ni con otros 300 € por cortarme la línea de teléfono, instalación que pagué y me han eliminado. Ante todo este despropósito y subidas de cuota basadas en darme servicios que nunca solicité ni necesito, ni siquiera me han quitado la permanencia. No me han contestado a mis reclamaciones expuestas inicialmente. Es imprescindible sancionar a estas compañías".

Comunidad de Madrid

En su escrito de 19 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade:

1. Que me habiliten la línea de teléfono cuya instalación pagué y me restablezcan el router a la situación anterior. Tener el router encendido día y noche incumple las normas de eficiencia energética y puede ocasionar incendios.
2. O en su defecto, que me indemnicen con 300 € por inhabilitar mi línea y otros 300 € por inhabilitar las conexiones telefónicas de mi domicilio y me pongan un router con batería que si se va la luz no me deje sin conexión telefónica. Indemnización con 600 € por eliminar sin mi autorización prestaciones básicas que yo he pagado. Instalación de router con batería.
3. Que me quiten la permanencia por incumplimiento de contrato y me bajen la cuota, ya que me ponen servicios que nunca utilicé ni necesito.
4. Necesito que me restablezcan las prestaciones tal y como las tenía anteriormente.
5. No se puede admitir que eliminen servicios básicos para enriquecerse, ya que así no necesitan personal para mantener las líneas telefónicas. Esto pone en riesgo la vida de los ciudadanos, es muy grave quedarse sin luz y no poder llamar por teléfono ante una emergencia. Puede coincidir con no tener suficiente batería en el móvil o caerse y no poder acceder al teléfono por no estar cerca del router.
6. Su ahorro y trato inhumano no es progreso, es retroceso. Necesitamos que nos faciliten la vida a los ciudadanos, no que nos lo pongan más difícil para enriquecerse de forma ilícita.
7. Es imprescindible que informen antes de acometer un atropello de este tipo. Los ciudadanos tenemos derecho a elegir si tener router en estas malas condiciones o tener móvil con datos.
8. Las compañías de teléfonos no pueden tener libertad para actuar.

En su escrito de fecha 21 de noviembre de 2022 refiere: "Buenos días, reiteramos nuestro disgusto con el nuevo sistema de ####, que solo responde a medidas económicas para beneficio de la empresa #### y en ningún caso mejora la calidad de vida de los ciudadanos, sino todo lo contrario.



Comunidad de Madrid

De adaptarlo a la nueva tecnología que prestamos a nuestros clientes y en ningún caso con el fin de perjudicarlo. En cuanto al cambio solicitado del aparato, informarle que el mismo no es posible. Informarle que la facturación del ##### no presenta sobrecoste como informa y concretamente no tiene activado el servicio de identificación de llamada. Comunicarle que el incremento en la facturación viene dado por el fin de un Descuento Fidelización (Desde 9 febrero. 2021 al 7 marzo. 2022).

En su escrito de 10 de noviembre de 2022, refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, y analizados los hechos descritos por #####, queremos confirmarle que ##### trabaja día a día para mejorar tanto la calidad de los servicios que les ofrecemos a nuestros clientes, como la calidad de red que prestamos.

En este sentido, le comunicamos que en referencia al cambio de router que se gestiona al #####, se hace a fin de adaptarlo a la nueva tecnología que prestamos a nuestros clientes y en ningún caso con el fin de perjudicarlo. Es por ello, en cuanto al cambio solicitado del aparato, informarles que el mismo no es posible ya que está descatalogado en la Compañía.

En otro orden de ideas, queremos informarle que una vez revisada la facturación correspondiente generada en la cuenta cliente de ##### del #####, estamos en disposición de afirmar que son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden tanto en lo relativo a los consumos realizados, como a los costes aplicados a los mismos, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar lo siguiente:

1º El reclamante solicita 300 € por la instalación, pero no aporta ningún documento que avale dicho coste, como factura o recibo.

2º El reclamante solicita 300 € por la instalación de 4 puntos de conexión en la vivienda, pero no aporta ningún documento que lo justifique, como factura o recibo.

3º El reclamante solicita una indemnización de 600 € si la mercantil no restablece la instalación anterior, y aunque la cuantifica, no documenta dicha pretensión.

4º La mercantil refiere haber desactivado el coste de identificación de llamadas.

5º La mercantil refiere que el cambio de router se debe a una adaptación a las nuevas tecnologías y que el anterior está descatalogado, por lo que no se puede volver a instalar.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral considera que la actuación de la mercantil está dentro de las adaptaciones a las nuevas tecnologías para evitar que los servicios queden descatalogados, y por ello se entienden adecuadas para este caso. No obstante, este Colegio Arbitral emite este LAUDO y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, dejando sin efecto la permanencia que tiene con la mercantil para poder marcharse de la compañía en el momento que considere oportuno.

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.

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

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.