

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 09667.8.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:#####, empleado publico del Ayuntamiento de Tres Cantos.VOCALES:#####, en representacion de la Asociacion UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representacion de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en que la reclamante contrata con #####, entre otros servicios, INTERNET Y TV en la linea #####, en la modalidad fusion con 600 Mb _ pero senala que solo llegan a su PC unos 16 MB, por lo que no tiene servicios en su PC u ordenador tales la descarga de videos o enlaces online. Asi mismo indica que el Router por indicacion del tecnico esta en el salon junto ala TV y que el PC esta en otra estancia de la vivienda por lo que la conexion sobre la que se queja es por WIFI, senalando que nadie el indico que le estaban vendiendo un sistema insuficiente para garantizar el servicio por WIFI y que para completarlo luego le han dicho tenia que adquirir un amplificador de WIFI o una nueva instalacion. Solicita que #####! le solucione la falta de conexion a internet de su PC en su domicilio sin cargo para el cliente (mediante instalacion de cable, amplificadores o lo que sea necesario y en caso que no se lo hagan que rio le descuenta de las cuotas mensuales los megas y el servicio que no recibe.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamacion, que consta por escrito en el expediente.si bien tambien anade textualmente : °.... Mis quejas siguen siendo las siguientes: previamente habiamos contratado #####mente television, wifi (para un Pc de sobremesa), telefono fijo y dos lineas moviles. En la conversacion previa a la contratacion ##### nos garantizo que la instalacion prevista cubriria nuestras necesidades. Cuando el tecnico de ##### vino a hacernos la instalacion no atendio nuestra peticion de instalar el Router de Wifi proximo al Pc, indicandonos que el lugar en el que lo iba a colocar era el mejor. Fue al finalizar la instalacion, varias horas después, cuando el mismo comprobe que no llegaba bien la senal al Pc. Hasta ese momento no supimos que la instalacion de la Tv y el PC no iba a traves de cable, sino que era inalambrica. Ful yo y no ##### la que solicité que revisaran la instalacion y es cierto que el ultimo tecnico nos indico que deberiamos comprar a ##### un amplificador de wifi o cablear desde el router a la habitacion del PC y que el coste lo tendria que abonar yo, Xi A/ve@unque este tema me parece un auténtico fraude ya que nunca se me aviso que no iba a tener la -,... veldcidad contratada si no pagaba mas a ##### por un amplificador o por una nueva inst@lacién. Ese técnico realizó una prueba con un amplificador especifico de ##### y se



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

tienda de telecomunicaciones. Adicionalmente, y en caso de que utilice un router inalámbrico, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de este y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores, dependiendo del tipo de construcción y de la distancia, o en exteriores donde depende de interferencias en la señal (otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos que haya entre el emisor y el receptor. También interviene en la calidad y velocidad del servicio, la red interior en el domicilio del cliente (longitud y multiplicación del hilo interior, estado y conservación del mismo, cantidad de terminales conectados, etc.) 4 Junta Arbitral ») Regional

ly de Consumo Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y considerando que la red telefónica interior de la vivienda es propiedad del cliente desde el punto de terminación de red, PTR y es en este punto donde debe medirse la velocidad de internet contratada, ya que la velocidad por WIFI, es de por sí inferior a la del cable ethernet y la de la fibra en punto PTR, ya que se ve también afectada por múltiples motivos como la tecnología del modem del ordenador usado, las interferencias por obstáculos o el USO de mismo canal por varios usuarios o vecinos y un largo etc etc .por lo que , no procede obligar a la empresa de telefonía a realizar una instalación de cable por el interior de la vivienda del cliente de forma gratuita nia que tenga que facilitar gratuitamente amplificadores de WIFI, video-bridge o soluciones técnicas equivalentes para mejorar en puntos interiores de la vivienda distintos del mencionado PTR, pero si se estima que ha existido defectuosa información al cliente sobre las verdaderas posibilidades del servicio ofertado y por tanto se debe estimar parcialmente la solicitud del consumidor en el sentido de que la información al consumidor en la contratación pudo no haber sido completa, por lo que si el consumidor considera que el servicio que le presta la empresa reclamada no es el esperado podrá darse de baja del servicio telefónico e internet con #####, bien solicitando la baja total o bien solicitando la portabilidad a otra compañía telefónica, sin cargos ni penalizaciones por servicio de ningún tipo .Este laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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. 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral