



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14056.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO: *

En Madrid, a 14 de diciembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere problemas de wifi en el interior de la vivienda, en los últimos años, con múltiples visitas del servicio técnico donde observaron todo normal pero reconocen no tener medios para verificar si los hemos tenido. Diversas indagaciones por nuestra cuenta, incluidos técnicos de [REDACTED], conducen a posibles problemas de distinta índole que se podrían resolver con la instalación del moderno Router 6, de [REDACTED]. Se llama a [REDACTED] el 6 de Octubre de 2022 a las 10 de la mañana y la el reclamante refiere que la persona que les atiende, accede a mandar el nuevo Router 6 a coste 0 y tenían que configurar un cambio de sistema. Pero al volver a llamar en reiteradas ocasiones, el departamento comercial refiere no tener constancia de dicho ofrecimiento y que el Router 6 cuesta 100 €.

El Órgano 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 sureclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me faciliten el Router 6 a coste 0, teniendo en cuenta la promesa de la operadora de [REDACTED] realizada entre las 18,00 y las 18:02 horas del pasado día 22 de septiembre (les ruego revisen la grabación de la llamada); promesa que deberá revestir también efectos contractuales de obligado cumplimiento. Entendemos que los pactos, aunque sea por teléfono, deben cumplirse".

En su escrito de 17 de octubre de 2023 refiere: "dificultades añadidas sobre cuestiones que en principio parecían claras. Contestando a la petición de posibles alegaciones sobre el particular, sólo podemos añadir lo siguiente: 1) [REDACTED], seguramente entre los varios audios que debiera tener de algunas quejas nuestras (también sobre otros temas), sólo parece haber encontrado uno totalmente ajeno al asunto relacionado con el presente expediente. Y es donde mi mujer, [REDACTED], da de baja una línea móvil de teléfono. Podrían haber encontrado algún audio (aunque tampoco tuviese nada que ver con este expediente), por ejemplo, donde se les ha señalado también telefónicamente (acompañado de la subsiguiente queja), que, en ocasiones, se cortan algunas llamadas que se les realizan y de forma bastante sospechosa. 2) Dice [REDACTED] que no le consta llamada al respecto objeto de la presente Reclamación (ROUTER 6). Esta es la cuestión que me parece más grave. ¿Cómo podemos demostrar lo contrario? ¿Los particulares debemos grabar las



Comunidad de Madrid

conversaciones con [REDACTED] a partir de ahora? ¿Aunque hipotéticamente no tuviera obligación de grabar estas llamadas (como ya se me indicó), ni siquiera quedan registradas como todas las demás llamadas que se realizan? ¿Dónde queda aquí el principio de la buena fe en una conversación celebrada entre una gran compañía y un cliente, donde debiera admitirse, al menos, que esa llamada sí se realizó? 3) Facilita [REDACTED] en la documentación que se me adjuntó a la presente, la forma actual de adquirir el Router 6, pagando una cantidad de dinero. Al respecto señalo a esa Junta que hace muy poco [REDACTED] contestó, entre otras cuestiones, que el Router 6 estaba en pruebas (consta en algún lugar del Expediente). ¿En qué quedamos?: ¿Estaba en pruebas y ya no lo está? ¿Tampoco estaba antes?: Aclaremos que técnicos que trabajan para [REDACTED] me aconsejaron en su momento pedirlo; por eso lo hice (concretamente los técnicos de la subcontrata de la subcontrata que tienen en esta zona). 4) [REDACTED] en su contestación última, pide disculpas por las molestias ocasionadas. Eso es correcto, pero se olvida de algo sustancial, y que el cliente espera ante una situación de este tipo, como sería el señalar que abrirá una investigación interna para averiguar lo sucedido y tratar de evitar que quejas de este tipo se vuelvan a producir en el futuro. ¿O tal vez no ha dado ninguna credibilidad a la presente Reclamación? Finalmente señalar que posiblemente, desde el punto de vista objetivo, está bastante complicado que se vaya a emitir una Resolución favorable a nuestros intereses. Como consecuencia, en este hipotético caso, creemos que [REDACTED] debiera ser apercibida por prácticas un tanto oscuras en la relación de comunicación con los clientes. Si no fuera así se podría llegar a la conclusión, también razonable, de que tiene "troles" en sus líneas que ocasionalmente le suplantán para prometer cuestiones o servicios no autorizados a sus clientes. Y esto último parecería inaudito, ¿no? A lo expuesto me remito. Añadir que consideraremos SOLICITAR a [REDACTED] un aparato para poder grabar todas las conversaciones que tengamos con esa compañía a partir de ahora. Visto lo ocurrido parecería proporcionado".

En su escrito de 15 de noviembre de 2023 refiere: "En contestación a su correo adjunto, de fecha de hoy, 15-11-2023, procedente de [REDACTED], con el debido respeto les comento: No entiendo muy bien el motivo de volver sobre lo mismo, donde [REDACTED] trata de desviar la atención. Entendí en el comunicado último que el expediente ya había finalizado y que habían fijado la Vista para emitir Resolución. [REDACTED], A TRAVÉS DE UNA OPERADORA ME PROMETIO EL ROUTER 6. No hay más. Lo cumplen o no, pero que no me vuelvan con ofertas comerciales de cómo se obtiene dicho router. Les ruego que no me remitan más este tipo de documentación, por favor. Ruego a ese órgano que resuelva lo que tenga que resolver. Me remito a mi correo anterior, de fecha 17-10-2023, de las 15:57 horas, contestando a la referencia de Notificación 21/151885.2/23, donde de forma pormenorizada les resumí mis últimas impresiones y/o alegaciones al respecto. A día de hoy esa contestación nuestra sigue con plena vigencia; pueden adjuntarla de nuevo al presente. Sinceramente, no hay más. Para finalizar, señalar que seguramente [REDACTED] resolvería muchos problemas, y así podría abandonar la prepotencia que le caracteriza, si todos sus operadores tuviesen la formación necesaria y ante el mismo supuesto contestasen todos de forma similar. Como no es así, deben ser consecuentes y cumplir lo que prometen".

La parte reclamada: comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Sobre este tema les informo que, una vez consultada la información registrada en nuestros archivos, así como tras consultar con nuestro departamento técnico sobre el caso que nos ocupa, nos indican no haber detectado ninguna anomalía en el funcionamiento del Router instalado en la línea [REDACTED]. Asimismo, he de comunicarles que, en el caso de un posible fallo de funcionamiento, es el departamento técnico quien determina la actuación a seguir para su



Comunidad de Madrid

resolución. Dado que [REDACTED], solicita que se le facilite un equipamiento concreto, se trata de una petición comercial y no de una decisión técnica. En este caso tiene que ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente donde se le informara del coste del dispositivo de su elección”.

En su escrito de 27 de enero de 2023 refiere: “Sobre este tema les informo de que nos remitimos a la respuesta facilitada sobre el asunto de fecha 25/10/22, la cual adjuntamos. Por otra parte, le comunico que [REDACTED] garantiza la velocidad si la conexión es con cable. En caso de que el cliente utilice Router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red wifi, existiendo, no obstante, equipos que ofrecen mayor cobertura en la señal de WIFI y sobre los que el reclamante puede solicitar información en nuestro servicio de Atención al Cliente ([REDACTED]), con independencia de los equipos que el cliente pueda conectar y sus características técnicas”.

En su escrito de 28 de septiembre de 2023 refiere: “Sobre este tema les informo de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos hemos comprobado que no constan contactos en la fecha indicada por el cliente. El Router SmartWiFi6 autoinstalable tiene un coste de 50 € impuestos incluidos, por lo que no estaría incluido de forma gratuita. Anexamos información solicitada, contactos realizados, coste del Router y contratos disponibles. Considerando resueltas las cuestiones planteadas en su escrito, rogamos transmitan nuestras disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no quedan acreditadas las manifestaciones del reclamante al no aportar prueba alguna que justifique su solicitud, ni que pueda corroborar sus manifestaciones como un e-mail, una oferta por escrito etc.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO de NO ENTRAR A CONOCER, a no disponer de prueba documental alguna que justifique las pretensiones del reclamante y que obren en su poder después del ofrecimiento por la mercantil.

Así mismo, se deja expedita la vía judicial, por si el reclamante considera dicha forma para solicitar sus pretensiones.

No obstante, la mercantil en su último escrito refiere que el coste del Router SmartWiFi6 autoinstalable, es de 50 € impuestos incluidos, y si el reclamante lo considera oportuno, puede contratar dicho Router a este precio señalado por la mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de



Comunidad de Madrid

los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.