



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00427.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : TELEFONICA MOVILES DE ESPAÑA SA / MOVISTAR*
CIF A78923125

En Madrid, a 11 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes, para la resolución del litigio por arbitraje.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse que tras haber realizado hasta tres peticiones a [REDACTED] (dos en el año 2022 y una en el años 2023) para la instalación de fibra en su segunda residencia, sita en la [REDACTED] de la provincia de Madrid, sin que realmente haya sido atendidas, excusándose en la ausencia de resolución administrativa que permita llevar a cabo los trabajos necesarios en la vía pública para instalar la fibra óptica. Según la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, Los operadores deben instalar fibra en el suelo o en tuberías (art.52.4). 4º.- En el caso de que se deniegue tal acceso (art. 52.7) deberá justificarse de manera clara al solicitante, en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la solicitud de acceso completa, exponiendo los motivos en los que se fundamenta. La denegación deberá basarse en criterios objetivos, transparentes y proporcionados (remito a dicho artículo donde se expone dichos criterios). Tras más de un año y medio y tres peticiones concretas efectuadas la que suscribe no le ha quedado otra opción que presentar esta reclamación, en defensa de sus intereses. Se ha intentado presentar por escrito un documento ante [REDACTED], siendo de todo imposible, pues no se quiere facilitar una dirección postal o correo electrónico y cuando, tras miles de peticiones se facilita, da error ([REDACTED]). Imposibilitando cualquier tipo de reclamación o contacto con el departamento responsable. En los hechos que se trasladan pormenorizadamente, se infiere que la compañía [REDACTED] en ningún momento ha llevado a cabo actividad alguna para llevar a cabo los trabajos necesarios en la vía pública para instalar la fibra óptica solicitada, excusándose en una resolución administrativa de dudosa existencia. Por lo que se solicita intermediación en defensa de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

mis derechos como consumidora y se realicen las intervenciones necesarias para la instalación de fibra en mi segunda residencia.

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

1.-Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

De la documentación aportada por la parte reclamada, y como resumen de sus escritos cabe destacar las siguientes alegaciones : "...analizado el expediente sobre la prestación y la disponibilidad de accesos del tipo fibra óptica (■■■■■), es importante tener en consideración la dependencia de las prestaciones tecnológicas disponibles en cada Central Telefónica o, en su defecto, los recursos de Red disponibles que permitan la provisión del servicio deseado. En todo caso, respecto al acceso mediante tecnología de ■■■■■ solicitado, hemos de comunicarles que no podemos estimar que se trate de un servicio incluido dentro de las obligaciones del Servicio Universal y, en consecuencia, su provisión dependerá de la disponibilidad de la Central que dote de servicio a la zona. En este caso, el departamento responsable nos informa que el Ayuntamiento no permite la instalación de postes para realizar la canalización necesaria para dotar del servicio solicitado al domicilio de la reclamante.

En este punto cabe significar, que las obligaciones de ■■■■■ ha de cumplir como operador dominante, establecen el suministro de línea de voz y acceso a banda ancha con velocidad mínima de bajada de 10 Mb, estando el mismo regido por el principio de neutralidad tecnológica, en cuya virtud, el operador propone la tecnología disponible, siempre que ello permita al cliente disponer de lo estipulado como Servicio Universal.

Entre estas obligaciones no se recoge la de proporcionar estos servicios mediante una tecnología específica y por tanto que el suministro deba realizarse a través de red de cobre, fibra o radio.

Confiamos en que, próximamente, varíen las condiciones de disponibilidad a la que nos hemos referido anteriormente y podamos provisionar el servicio a través de la tecnología que la Sra. ■■■■■ nos solicita, reiterando que en estos momentos tiene acceso a tenerlo a través de tecnología Radio..."

2.-Audiencia a las partes:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y concreta sus peticiones en la forma siguiente :

" que la cuestión objeto de arbitraje no se ha resuelto. La compañía de telecomunicaciones ■■■■■ no se ha puesto en contacto con la que suscribe, a fin de solventar la cuestión objeto este arbitraje. Ello pone de manifiesto la NULA intención de dicha compañía de cumplir con los tres contratos de adhesión "■■■■■

■■■■■", de fechas 26 de julio de 2022, 19 de agosto de 2022 y 16 de octubre de 2023, (DOCS.1, 2 y 3 presentados al inicio del procedimiento), en cuyas condiciones particulares y su aceptación en el punto 2 "Descripción el Servicio" se recoge: "El Servicio ofrece al Cliente las siguientes prestaciones: Línea individual de telefonía fija; Acceso a internet de alta velocidad mediante tecnología Fibra Óptica (300 Mb simétricos); Equipamiento de conectividad que corresponda según la tecnología



Comunidad de Madrid

contratada en régimen de alquiler de carácter opcional según la modalidad de contratación". 2º.- Para ello, la compañía de telecomunicaciones tenía que llevar a cabo unos trabajos de canalización y poder instalar la fibra en mi segunda residencia. De hecho, mandaron a técnicos para hacer las mediciones pertinentes. Mi vecino del número [REDACTED] tiene fibra y las arquetas dicha Compañía de telecomunicaciones están en la acera de su puerta de entrada, que son las que hace de distribución al resto de los vecinos, menos a mi residencia en el número 15 de dicha calle. 3º.- La compañía no ha tenido ningún escrúpulo en mentir a la que suscribe, en las múltiples llamadas que ha realizado y que constan en los escritos de este expediente de 2 arbitraje, señalando que el Ayuntamiento denegaba la licencia para la instalación de la fibra. A las peticiones hechas por esta parte de la remisión de dicha resolución, se ha hecho caso omiso. Simplemente porque dicha resolución no existe. La información que consta es diferente. No se había denegado la licencia. No existía una resolución administrativa en tal sentido, sino que se iba a emitir un Informe Jurídico por desistimiento ya que la empresa [REDACTED] NO ESTABA TRAMITANDO LA LICENCIA. No atendía a los requerimientos administrativos para subsanar las deficiencias documentales, a fin de poder conceder la licencia y así poder llevar a cabo los trabajos de canalización y colocación de la fibra. Por ello, esta parte, dejó designando los archivos del Ayuntamiento de Galapagar, a fin de que se comprueben los extremos indicados del expediente [REDACTED]. Véase el escrito de ampliación de alegaciones presentado por esta parte de fecha 7 de marzo de 2024. 4º.- La compañía ofrece a este órgano arbitral contestaciones contradictorias. En la respuesta de 25 de enero de 2024 (Expediente [REDACTED]) se indica que "el departamento responsable nos informa que el Ayuntamiento no permite la instalación de postes para realizar la canalización necesaria para dotar del servicio solicitado al domicilio de la reclamante" En la respuesta de 26 de enero de 2024 ([REDACTED]) recoge textualmente "en relación a su petición de fibra consta estudio técnico, en el que nos indican que está pendiente de permisos". De estos dos escritos ¿cuál es el válido? En el primero de ellos, se da la cuestión por zanjada, y exculpa sin tapujos al Ayuntamiento la imposibilidad de llevar a cabo los trabajos necesarios que permitan la canalización necesaria. Sin embargo, no se indica a qué Ayuntamiento se refiere, dando la sensación de que estamos ante un escrito tipo que sirve para cualquier reclamación. Por supuesto, no se adjunta la resolución administrativa denegatoria del permiso. Simplemente, porque no existe. 5º.- La compañía de telecomunicaciones tiene que asumir las obligaciones que ella misma se impone, dado que las condiciones suscritas son de un contrato de adhesión. Este tipo de contratos se caracteriza porque el cliente se ADHIERE a las condiciones que 3 la compañía de telecomunicaciones impone. No negocia nada. El contrato se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere, el contrato en su integridad. Por lo que, si la compañía ofrece FIBRA, deba hacer todo para llevar a buen término aquello a los que se compromete. "El contratista asume una obligación de resultado de modo que la esencia de su prestación no radica en el desempeño de una actividad o una labor en sí misma considerada, propia del arrendamiento de servicios, sino con el resultado producido, esto es, la ejecución de la obra en los términos prestados". La característica esencial del contrato de obra, definido en el art.1544 Cc, es que el contratista se compromete a la obtención de un resultado, opus consumatum et perfectum. Si un sastre se obliga a hacer un traje a un cliente, le promete a éste el resultado de la actividad: la hechura. El sastre, por su parte, compromete a otras personas para que cosan el traje, y a cada una de ellas no les paga para que hagan la chaqueta o el chaleco, sino para que cosan simplemente. Estas



Comunidad de Madrid

personas se obligan sólo a proporcionar su actividad, ciertamente que para un fin, pero no se comprometen a proporcionar el fin o resultado. El cliente celebra, pues, con el sastre un contrato de ejecución de obra, y el sastre celebra con quienes le ayudan en la confección del trate un contrato de servicios (una obligación de medios, en este caso ellos no sumen los riesgos y, por tanto, no asumen un resultado, que lo asume el sastre)” ([REDACTED] “Contrato de arrendamiento de obra y servicios”, en Revista de Derecho Privado, T.VI, 1919). En definitiva, se SOLICITA que se tenga por presentado este escrito de alegaciones finales y que obligue a la Compañía de Telecomunicaciones [REDACTED] a cumplir con los contratos de adhesión suscritos (26 de julio de 2022, 19 de agosto de 2022 y 16 de octubre de 2023) y lleve a cabo las gestiones y trabajos preciso para cumplir fielmente con la oferta contratada “ [REDACTED]

[REDACTED] tramite la licencia urbanística pertinente ante el Ayuntamiento de Galapagar y cumpla los requerimientos que dicho Ayuntamiento inste, para la ejecución de los trabajos de canalización de la fibra hasta la vivienda sita en el [REDACTED] de la [REDACTED], instalación de bornes y de aquellas herramientas que tecnológicamente sean las adecuadas para llevar a cabo dicho servicio. Así como que se adopten todas las medidas necesarias de todo orden, según la normativa da arbitraje, para hacerlo efectivo; e impedir la reiteración de esta proceder por parte de dicha compañía de telecomunicaciones...”

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para la audiencia por lo que se dan por reproducidas sus anteriores manifestaciones.

FALLO :

Tras lo cual lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en equidad: considerando las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la solicitud de la reclamante [REDACTED] que pedía a [REDACTED] la instalación de fibra en su segunda residencia, sita en la [REDACTED] [REDACTED], 28420, de la provincia de Madrid, por considerar este órgano arbitral que por parte de la [REDACTED] no se han producido incumplimientos de las obligaciones de servicio público ni han quedado acreditados los incumplimientos contractuales que indica el consumidor, ya que la empresa manifiesta que en estos momentos tiene acceso a tener los servicios a través de tecnología Radio.

Sin perjuicio de lo anterior y a meros efectos informativos, [REDACTED] como operador, tiene la obligación de atender todas las solicitudes de alta de línea fija por ser el obligado a la prestación del “servicio universal” pero dicho acceso implica la disponibilidad del servicio telefónico fijo y de una línea que permita el acceso a internet a la velocidad de bajada de 10Mbps y conforme al principio de “neutralidad tecnológica”, no existe la obligación que [REDACTED] instale una línea física de cable o de fibra, sino que puede dar el acceso a través de tecnologías inalámbricas, siempre que cumpla con las prestaciones citadas. Así mismo [REDACTED] dispone de un plazo máximo de 60 días desde la solicitud para realizar la instalación. Si en el futuro considera que existe retraso o negativa de ese operador en la instalación en los términos antes indicados, el usuario puede también interponer una reclamación ante esta Oficina de Atención al



Comunidad de Madrid

Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio competente.
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.

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 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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]