

LAUDO ARBITRAL

0089/2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 7 de Abril de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: XXX le ofrece cambiar a fibra óptica su XXX. Les expone que quiere conservar su par de cobre a lo que le contestan que no hay problema y accede al cambio. También le ofertan aumentar de 1 a 2 gigas, a lo que también accede. No se le informa que dicho aumento conlleva un año de permanencia. Cuando le van a instalar la fibra óptica pretenden desconectarle el par de cobre, a lo que se niega. Ha reclamado (nº XXX), sin que le den solución y además no puede solicitar otra línea ni portar sus líneas móviles a otra compañía. Solicita que XXX cumpla el contrato verbal de doble acceso.

La empresa reclamada manifiesta que al realizar la solicitud de instalación del servicio de Fibra, se asignan, de forma automática, todos los recursos de red a través de la tecnología Fibra. Resulta imposible tramitar la contratación de voz a través de cobre y la Banda Ancha por Fibra, como solicita el Sr. XXX. Informan que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha autorizado a XXX a iniciar el apagado de la red tradicional de cobre. Es por ello que en un comunicado de la CNMC explica con detalle que el despliegue de la nueva generación de redes basadas en fibra óptica hasta el hogar (FTTH) tiene como consecuencia un uso cada vez menor de las centrales de cobre. La nueva red de fibra proporciona el servicio de voz con las mismas características y funcionalidades que la actual red de cobre. En relación al contrato de permanencia para las líneas XXX y XXX, adicionales a la XXX, consta cambio de modalidad de Tarifa Internet XXX 1Gb a 2 Gb con fecha 23/09/14; por lo que se reinicia el computo del plazo de permanencia, según Condiciones Particulares del Servicio XXX, que adjuntan.

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.

ARBCRS21

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que XXX le ofertó el servicio de Adsl por fibra óptica. Advirtió previamente que deseaba conservar el cobre para que no afectara a la alarma que tenía instalada en su domicilio y a fin de prevenir quedarse sin luz. El técnico que acudió a instalarlo le informo que era posible pero que tenía orden de quitarlo; por ello llamó a XXX y esta no le autorizó a dejar el cobre. Nunca llegó a instalarse la fibra. También le ofertaron aumentar los Gigas de los móviles, pero no le informaron de la permanencia en la que se incurría. Cuando trato de portar las líneas móviles a otra operadora XXX fue cuando se enteró de que tenía permanencia y no pudo realizar la portabilidad. Concreta su pretensión en que XXX cumpla lo ofertado con respecto a la fibra óptica y que le anulen la permanencia de ambos móviles.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: no se someten a arbitraje en lo relativo a la instalación de fibra óptica por estar excluida dicha materia de su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo. En cuanto a la oferta de aumento de Gigas en los móviles de las líneas adicionales, manifiesta que se hizo de forma genérica a todos los clientes. La permanencia era de un año y finaliza el 23/09/15. No poseen grabación de la contratación de esta oferta. Solicita Laudo desestimatorio.

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 del reclamante, en lo relativo a la anulación de las permanencias que puedan afectar a las líneas XXX y XXX, por cuanto XXX no acredita su información previa ni su contratación mediante documento o grabación XXX. Por ello, el Colegio Arbitral determina la obligación de XXX de anular las precitadas permanencias.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre el fondo de la reclamación relativa a la instalación conjunta de fibra óptica y cobre, al constatarse que, dicha materia, figura excluida en la **Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo** presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial y, en su caso la administrativa, a través de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, a 7 de Abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX