



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03172/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 lo siguiente: en fechas recientes remitió escrito de reclamación a la operadora XXX, sin haber recibido respuesta alguna. La reclamación se fundamenta en las líneas XXX, titularidad de XXX desde el 15 de abril de 2011 y en la línea XXX, titularidad de XXX desde 2013. El problema surge porque desde la xxx de las mercantiles el servicio prestado por ADSL no tiene la calidad necesaria, sufriendo averías diversas y cortes constantes en el mismo, los cuales se han visto agravados con la ejecución de la solicitud de traslado de domicilio de la línea contratada de que dispone, la cual ha generado numerosas incidencias, de las que tiene constancia expresa en sus registros la citada compañía. Por ello, solicita la intermediación del IRAC para obligar a la compañía reclamada a que cumpla con lo establecido en el RD 899/2009, de 22 de mayo y le preste el servicio contratado sin ningún tipo de incidencia, así como la reparación económica de los daños causados por las pérdidas del servicio y copia del contrato. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que tienen establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que XXX desea ofrecer a los clientes. Han tomado las medidas necesarias encaminadas a mejorar aquellos aspectos que han sido el origen de la incidencia comunicada. Con fecha 22 de mayo de 2015 el reclamante aceptó la activación del producto XXX para el servicio ADSL con portabilidad de fijo mencionado de XXX, el cual le permite disfrutar mensualmente de una tarifa plana de 3.000 minutos en llamadas a fijos y 60 minutos en llamadas a móviles nacionales, a cambio de una cuota mensual de 43 € (impuestos indirectos incluidos). Se ha puesto al reclamante en contacto con el Departamento de Asistencia Técnicas de ADSL, con la finalidad de que se resuelvan las incidencias de carácter técnico relacionadas con la navegación y el uso de la línea fija del reclamante, a efectos de que dichas anomalías queden definitivamente solventadas y el servicio pueda funcionar correctamente

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

a la mayor brevedad. El seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por parte del Soporte Técnico de ADSL se gestionarán directamente con el cliente a través del número de expediente I60591522. Como gesto comercial se ha procedido a aplicar un 25% de descuento sobre la cuota mensual del ADSL durante los próximos tres meses, que se verá reflejado en facturas emitidas en 2015. El reclamante, presenta escrito de fecha 20 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que frente a la contestación de XXX, viene a señalar lo siguiente: muestra su total disconformidad. Siguiendo reiterando las pretensiones expuesta en su escrito de reclamación, puesto que la respuesta dada no resuelve el problema, ya que, a pesar de que ha acudido un técnico a revisar la instalación, continúan los cortes de línea fija y adsl. Según parece, uno de los principales motivos está causado por la distancia existente entre el punto de conexión y la vivienda, que se encuentra a 3.200 metros, lo que produce unas interferencias por el amplio recorrido que tiene que hacer la señal hasta llegar al domicilio. De los 30 Mb contratados sólo llegan 65-7 <mb de la señal real, entendiendo que la compañía no cumple con las condiciones del contrato, porque la prestación del servicio no es la adecuada. El nuevo router que se envió no funciona. En cuanto a la bonificación propuesta, la hace sobre el servicio de adsl, cuando es completo, porque afecta a la línea y adsl.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que hubo problemas en todo el servicio, ha pedido el contrato, no le ha funcionado el router que le enviaron, existiendo cortes constantes, ha tenido incidencias continuas, problemas técnicos que han dificultado dar un servicio en condiciones, lo que se ha convertido en malas prácticas por la reclamada. Se produjo una xxx XXX, le ofrecen entregarle el servicio y a partir de ese momento, surgen los problemas, por lo que su pretensión es dejar la compañía.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 06.11.15, que es leído por el presidente del Colegio para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, alega que una vez analizados los hechos que se describen en la reclamación, tras verificar que se ha aplicado el descuento del 25% sobre la cuota mensual, se ha procedido asimismo a eliminar el cargo asociado al compromiso de permanencia del servicio de fijo y adsl XXX.

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**, por lo que, habida cuenta de las incidencias producidas en el servicio contratado entre las partes, **procede la baja en el mismo, sin que ello genere la repercusión al reclamante de cantidad alguna por cualquier permanencia que quedara pendiente**, es decir, sin coste adicional alguno, siendo anulada o anuladas la o las permanencia que pudieran corresponder, todo ello, sin perjuicio de que, por coherencia con lo alegado por la reclamada, en su escrito de fecha 22 de septiembre de 2015, en el sentido de que, "...como gesto comercial se ha procedido a aplicar un 25% de descuento sobre la cuota mensual del ADSL durante los próximos tres meses, que se verá reflejado en facturas emitidas en 2015...", ese mismo descuento deberá ser practicada respecto de la facturación emitida desde la contratación, hasta el mes inmediatamente anterior al de la aplicación del descuento acordado, debiendo abonar la reclamada al reclamante la cantidad resultante de la práctica de dicho descuento.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

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.

Madrid, 09 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:XXX

Fdo.: XXX