



## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA E INTERNET)

N/R.: 00429/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de mayo 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.

Dª XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: el 3 de septiembre de 2014 contrató con XXX una migración a fibra óptica 100 Mb (XXX€). El 5 hicieron la instalación, realizando la instalación donde a su juicio debía estar. El día 7 observó que no tenía servicio de teléfonos ni Internet en la habitación de su hija, por lo que se dio el aviso de incidencia, disponiendo de teléfono a la hora, pero no así de internet. El 8 de septiembre se personaron las mismas personas que realizaron la instalación, quienes tras hacer las oportunas comprobaciones, confirmaron que la instalación era correcta y que cualquier solución ya sería pagando. El día 9 les llaman para decirles que hagan una reclamación a XXX. El 15 vuelven a llamar, al no haberse personado nadie, vuelve a abrir una incidencia. El 16 se presenta un técnico, cambia el router y todo sigue igual, indicando que las posibles soluciones deben ser por su cuenta. El 19 se vuelve a poner una reclamación, dicen que la van a estudiar, pero nunca vuelve a llamar, por lo que el 7 de noviembre de 2014 pone una reclamación a través de la OMIC de XXX, recibiendo contestación el 17 de diciembre, con la que no está conforme, porque ha contratado el producto más caro que tiene XXX de fibra óptica de 100 Mb y no está recibiendo sus servicios. Por ello, solicita den solución a esta situación, sin ningún coste adicional por su parte, o de lo contrario, anulen la permanencia y vuelvan a la instalación anterior que tenía con XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que revisado el historial de avería sobre la línea XXX resulta acreditado que el cliente solicitó la intervención del servicio técnico el 09.09.2014 y 17.09.2014, según confirma su servicio de Asistencia Técnica, las pruebas de diagnosis realizadas en el domicilio del cliente dieron resultado de parámetros satisfactorios, concluyendo que por cable sí llegan 100 Mb, asimismo se le explica al Sr. García que por WIFI no pueden llegar los 100 Mb. Se le ofrece la posibilidad de instalar adaptadores inalámbricos de Altas Prestaciones o cable UTP, ambas opciones son descartadas. Respecto a la instalación realizada, siempre es necesario que el router y el decodificador de TV estén

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

conectados vía cable de red, como actualmente, o vía inalámbrica (videobridges)

conllevarlo coste adicional cualquier modificación que se pudiera solicitar. Actualmente sólo está disponible la modalidad fibra, no siendo posible volver a la situación anterior. El reclamante presenta escrito de fecha 23 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la respuesta dada, deseando continúe con su tramitación, siendo los motivos que contrató fibra óptica 100 Mb pagando 72 Mb mensualmente y desde la instalación en una habitación no llega nada de internet. La opción que se propone supone un coste con el que no está de acuerdo, y al no poder solucionar la situación sin coste, solicita volver a la instalación que tenía anteriormente, negando tal posibilidad. Vuelve a pedir que la instalación de adaptadores inalámbricos no supongan un coste adicional.

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 tenía un mega y móvil en toda la vivienda, le ofrecieron fibra para tener mejor servicio, sugiriéndole colocar la instalación cerca de la televisión. Le dijeron que nunca tendría los 100 Mb, aceptó, se lo instalaron, pero en una habitación no tenía wifi y en otras no llegaba a 20 ó 30 Mb. Le dijeron que para poder corregir tal deficiencia, él tendría que costear los gastos de las adaptaciones necesarias. Su pretensión es la de tener wifi en toda la vivienda, pero sin que los gastos que ello pueda suponer, corran de su cuenta.

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que en un principio no habría problema alguno en acordar que le sean instalados los XXX necesarios para corregir las deficiencias detectadas en la instalación, corriendo de cuenta del reclamante los costes, que, sin embargo, le serán compensados posteriormente, mediante el reintegro de la cantidad que proceda.

El presidente del Colegio Arbitral da traslado al reclamante del ofrecimiento efectuado por el representante de la reclamada, que es aceptado, según expresa ante los miembros del citado Colegio.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual, **el reclamante solicitará que le instalen los XXX necesarios para corregir las deficiencias detectadas en la instalación, abonando su coste**, para que, **con posterioridad, la empresa reclamada proceda a bonificar al reclamante el importe que debió abonar**.

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, 07 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

XXX