

## LAUDO ARBITRAL

( INTERNET)

N/R.: 01492/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: el 17 de julio de 2014 XXX procedió a realizar la instalación de la fibra óptica en el domicilio del reclamante. El router fue cambiado de una estancia a otra de la casa, ya que el instalador así lo creyó conveniente, esto supuso que uno de los ordenadores se haya quedado sin conexión a internet, imposibilitando su utilización. Dicho instalador en ningún momento le advirtió de que el ordenador de sobremesa se iba a quedar sin conexión. Esto se debe a que el operario, por comodidad por su parte, no llevó la instalación y conexión a dicho ordenador. Por ello, solicita tener conexión a internet en dicho ordenador, bien volviendo a la instalación anterior o bien que la instalación de la fibra óptica se haga de forma correcta para que dé servicio a todos los ordenadores de la casa. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 18 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que el producto de ADSL Fibra 50Mb + línea + llamadas consta activada desde el 16.07.2014. Informan que la incidencia a la que el cliente hace referencia, afecta a uno de los equipos del titular, confirmando que no es posible la modificación de la instalación del cableado, desde esta mercantil se han facilitado otras alternativas, sin ser aceptados por el Sr. XXX, quien se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 26 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que notifica su deseo de continuar con el procedimiento arbitral, ya que las alegaciones de XXX no resuelven las reclamaciones

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

formuladas como consecuencia

de la instalación del producto ADSL Fibra 5º Mb, además de no ser ciertas, pues sí se han comunicado tanto telefónicamente como por escrito, sin que se hayan facilitado otras alternativas., por lo que se reitera en prescindir del producto actual o conservar el anterior al realizado el 17.07.2014, todo con la consiguiente devolución del coste de este producto durante los meses que no se ha podido disfrutar del mismo.

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 añade que lleva un año sin internet, y considera que no tiene por qué comprar un aparato para poder disfrutar de ese servicio, pues cuando no tenía fibra óptica, disponía sin problemas de ese servicio. El problema es que al colocarle la fibra óptica, el router se lo instalaron en la cocina, sin llevar el cableado al resto de la vivienda. Tiene compromiso de permanencia hasta enero de 2016 y lo que quiere es que le reviertan a la situación anterior, para que funcione el servicio de internet en la habitación donde ahora no llega. Está pagando un servicio, que realmente no recibe, por lo que también solicita que le devuelvan el dinero que ha estado pagando por un servicio del cual no ha podido disfrutar.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 26 de junio de 2015, que es leído por el presidente del colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 18.05.2015.

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, al verificar que con el cambio a la fibra óptica, la empresa reclamada realizó una instalación deficiente, puesto que el reclamante no ha podido disfrutar del servicio de ADSL, tal como lo hacía con anterioridad, cuando recibía ese servicio por conducto de cobre, **procede que la compañía reclamada realice en el domicilio del reclamante, los trabajos necesarios, sin coste alguno, mediante el pertinente y adecuado cableado, a través del cual pueda recibir el servicio de ADSL en todo el domicilio, sin problema o deficiencia de ningún tipo**, no siendo pertinente la devolución de lo abonado por ese servicio hasta la fecha, habida cuenta de que, si bien es cierto que el reclamante no ha podido disfrutar de ese servicio, por deficiencias técnicas no imputables a él, hay que tener en cuenta que el servicio ha existido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



## Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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, 15 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	Fdo.: XXX VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL
-------------------------------------	--------------------------------------------------------

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX