

Exp. 0222/22 (II)

Que transcrit literalment diu:

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat de [REDACTED] servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep. La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual. La part reclamada manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat de [REDACTED] servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep.

També manifesta que aquesta actitud de la part reclamada representa un tracte discriminatori contra la totalitat dels propietaris de la mateixa finca.

La part reclamant aporta còpia del document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data [REDACTED] signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris, còpia de la carta de la junta rectora de la comunitat de propietaris, de data [REDACTED] còpia de correus electrònics, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] còpia de fotografies de les caixes de telefonia que la part reclamada té a l'immoble objecte de les presents actuacions arbitrals i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual, a la ciutat de [REDACTED]

La part reclamada manifesta que sobre la disponibilitat dels serveis que sol·licita la part reclamant és important tenir en consideració la dependència de les prestacions tecnològiques disponibles en cada central telefònica a l'hora de poder oferir aquest servei als seus clients, o en el seu defecte, els recursos de xarxa disponibles que permetin la prestació del servei sol·licitat.

També manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta, trobant-se l'immoble controvertit dins de la fase de desplegament, sense que es disposi d'una data de finalització d'aquest desplegament i d'una data concreta que permeti la possibilitat d'oferir aquesta cobertura sol·licitada.

La part reclamada manifesta que s'està treballant en la construcció d'una nova CTO per donar servei a l'immoble, atès que la demanda efectuada no pot ser atesa mitjançant les existents, afegint que la seva voluntat és poder oferir el servei sol·licitat a la major brevetat possible.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED], i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamant, que ha excusat la seva assistència.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamada manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data [REDACTED], signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, afegint que la instal·lació CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges, així com que consultades les dades del seu aplicatiu informàtic corporatiu, està prevista la cobertura amb caràcter imminent, si bé aquesta és una decisió pressupostària, sense que pugui manifestar la data en què es realitzarà aquest desplegament.

També manifesta que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia arbitral està feta, que fins a les caixes de l'edifici està instal·lada la fibra, afegint que els cables de tub han estat desplegats des de la central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la central, activant el software necessari des de central, que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus,

telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altas, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, a l'acte de l'audiència, la part reclamada manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data [REDACTED], signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També consta acreditat, mitjançant la resposta de la part reclamada a la pregunta de l'Òrgan arbitral, que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, així com que la instal·lació de la CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges.

La part reclamada ha manifestat que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia arbitral està feta, que les caixes ubicades a l'edifici permeten la instal·lació de la fibra òptica a la comunitat de propietaris, de conformitat al document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data [REDACTED], signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També ha manifestat la part reclamada que els cables de tub han estat desplegats des de la central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la

central, activant el software necessari des de la central que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari, considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix estimar la reclamació formulada.

L'Òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del servei de fibra òptica, en el seu domicili de la ciutat de [REDACTED], en un termini màxim de 90 dies des de la data del present laude [REDACTED]

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'Òrgan arbitral.

[REDACTED]

Amb data [REDACTED] la part reclamada presenta escrit sol·licitant rectificació del laude per haver resolt sobre qüestions no susceptibles d'arbitratge, per tractar-se de matèries no disponibles per a les parts processals de conformitat a la normativa aplicable i que es refereixen a la connexió a la xarxa de telefonia pública i l'accés als serveis disponibles, eliminant del laude tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica, fent menció a la [REDACTED], de [REDACTED]

Atès que no consta acreditat que la part reclamada, de conformitat allò establert a l'article 39.1 de la Llei 60/2003, de 23 d'Arbitratge, hagi notificat a la part reclamant de la sol·licitud de rectificació del laude, se n'ha donat trasllat de l'escrit presentat a la part reclamant.

Amb data [REDACTED] la part reclamant manifesta que no està d'acord amb les raons per les quals la part reclamada no vol executar la resolució arbitral que es conté en el laude de data [REDACTED]

La pretensió de la part reclamada d'eliminar del laude de data [REDACTED] de tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica, en les presents actuacions arbitral i de conformitat a la documentació aportada que obra a l'expedient i les manifestacions realitzades per la part reclamada a l'audiència pública, ha de ser desestimada, mantenint el laude inicial en tots els seus termes.

I. [REDACTED]
[REDACTED]

FONAMENTS DE DRET

PRIMER

En la fonamentació jurídica de la demanda es fa constar que el laude és nul perquè la [REDACTED] ha resolt sobre matèries no sotmeses a arbitratge doncs de conformitat amb l'oferta pública d'adhesió al sistema arbitral de consum, que va entrar en vigor el 15 de juliol de 2013, en l'apartat 5è de la condició segona s'indicava que quedaven excloses de l'arbitratge aquelles qüestions que es refereixin a les sol·licituds de connexió a la xarxa de telefonia pública fixa i d'accés als serveis disponibles, per ser matèria reservada al Ministeri de Ciència i Tecnologia i, en conseqüència, no ser de lliure disposició de les parts.

Raona la demanda que no és possible condemnar a l'operadora a instal·lar en el termini màxim de quinze dies la línia de telèfon al domicili de la part reclamant. L'anterior determina la nul·litat del laude en la seva consideració.

SEGON

El laude dictat el [REDACTED] estima en la seva integritat la reclamació efectuada per l'avui demandat sobre la base de raonar que la falta d'instal·lació del servei de telefonia fixa determina "que el consumidor no pot gaudir del servei de telefonia per causes alienes a la seva voluntat, imputables a l'operadora".

TERCER

L'article 9 de la Llei d'Arbitratge de 2003 disposa que "El conveni arbitral, que podrà adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte o d'acord independent, haurà d'expressar la voluntat

de les parts de sotmetre a arbitratge totes o algunes de les controvèrsies que hagin sorgit o puguin sorgir respecte d'una determinada relació jurídica, contractual o no contractual".

L'arbitratge, per tant, neix de la voluntat de les parts de sotmetre totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir en les seves relacions a la decisió dels àrbitres. L'àmbit objectiu del conveni arbitral queda delimitat per aquelles matèries sobre les quals els àrbitres podran i hauran de resoldre de manera que les que quedin fora d'aquell estaran vedades al seu coneixement. Conseqüència de l'anterior, tal com es prevé a l'article 41.1, i) de la Llei d'arbitratge, és la possibilitat d'instar la nul·litat del laude arbitral en aquells casos en els que els àrbitres resolguin quan no existeixi aquest conveni arbitral o no sigui aquest vàlid o quan la matèria que se sotmeti a la seva decisió quedi al marge de l'àmbit objectiu del propi conveni arbitral. En aquest cas el conveni arbitral, en tractar-se d'un arbitratge de consum, queda configurat d'acord amb les previsions reglamentàries del RD 231/2008 de 15 de febrer.

La part reclamada va rebre, mitjançant un distribuïdor autoritzat amb data [REDACTED] escrit de la part reclamant, on s'efectuava exclusiva i únicament la pretensió que ha estat objecte de les presents actuacions arbitral.

En relació a les presents actuacions arbitral i la pretensió de la part reclamada de considerar que no hi ha conveni vàlid, cal estar a la prova documental aportada i que consten a les actuacions arbitral:

- 1) Còpia del document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data [REDACTED], signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.
- 2) Còpia de la carta de la junta rectora de la comunitat de propietaris, de data [REDACTED] 0.
- 3) Còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]
- 4) Còpia de fotografies de les caixes de telefonia que la part reclamada té a l'immoble objecte de les presents actuacions arbitral i còpia de factures.

Amb data [REDACTED] es va notificar a la part reclamada la resolució d'admissió a tràmit de la reclamació, advertint que s'iniciava el procediment arbitral atès que constava l'existència de conveni arbitral vàlid.

Amb data [REDACTED] es varen rebre les al·legacions de la part reclamada, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, als efectes de la sol·licitud de rectificació del laude emès de data [REDACTED] i on es manifesta que "res no ha variat des de la nostra resposta a la [REDACTED] del passat dia [REDACTED] en relació a la instal·lació de la fibra i que seguim pendents de poder realitzar la mateixa".

En l'àmbit de l'arbitratge de consum, el conveni arbitral, en els casos en què hi hagi oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de consum, quedarà vàlidament formalitzat per la mera presentació de la sol·licitud i que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert a l'article 37.3.b del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum i respecte al fet que la part reclamada consideri que l'admissió a tràmit afecta a matèries no compreses en l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum o que no són de lliure disposició.

No consta cap al·legació de la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED] sobre l'admissió a tràmit de la reclamació de data [REDACTED] essent l'única pretensió de la part reclamant la prestació de serveis de fibra òptica al seu domicili habitual.

II. De la manca de conveni vàlid.

La part reclamada amb data [REDACTED] presenta escrit sol·licitant rectificació del laude per haver resolt sobre qüestions no susceptibles d'arbitratge, per tractar-se de matèries no disponibles per a les parts processals de conformitat a la normativa aplicable i que es refereixen a la connexió a la xarxa de telefonia pública i l'accés als serveis disponibles, eliminant del laude tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica.

La petició ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen són aplicables en la mesura que siguin compatibles amb les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat o els ens que tinguin la consideració de microempreses -Recomanació de la Comissió 2003/361/CE, de 6 de maig, sobre la definició de petites i mitjanes empreses, Diari Oficial de la Unió Europea, de 20/05/2003, L 124/36; i en el mateix sentit, cal estar als drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions establerts a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada al principi de conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denunciés dins del termini previst per a això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renuncia a les facultats d'impugnació

previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia.

Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta correctament notificat l'inici de les actuacions arbitrals a la part reclamada en data [REDACTED] en què es va notificar a la part reclamada la resolució d'admissió a tràmit de la reclamació, advertint que s'iniciava el procediment arbitral atès que constava l'existència de conveni arbitral vàlid.

Amb data [REDACTED] es varen rebre les al·legacions de la part reclamada, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, als efectes de la sol·licitud de rectificació del laude emès de data [REDACTED] i on es manifesta que "res no ha variat des de la nostra resposta a la [REDACTED] del passat dia [REDACTED] en relació a la instal·lació de la fibra i que seguim pendents de poder realitzar la mateixa", i sense que consti cap oposició a la única pretensió de la part reclamant.

En les presents actuacions arbitrals, i en aquest àmbit previ d'actuació quasi jurisdiccional de l'àrbitre, al que pertany la decisió prèvia sobre els drets processals o materials de les parts, entre d'altres el judici de l'àrbitre sobre la validesa del conveni arbitral; als efectes d'evitar un supòsit d'anul·lació del laude, per inexistència o defecte invalidant del conveni arbitral, i per ser contrari a l'ordre públic, és evident, per tant, que la qüestió referent a la sol·licitud de connexió a la xarxa, a la qual expressament condemnava el laude a l'entitat prestadora del servei, queda plenament acceptat per la part reclamada, per no haver manifestat cap objecció fins a la notificació del laude, que cal considerar totalment extemporània.

L'Òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient i les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

MANTENIR la resolució arbitral de data [REDACTED] en tots els seus termes, llevat del termini de compliment.

Que transcrita literalment diu:

“ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d’atenció al client i dels serveis d’atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del servei de fibra òptica, en el seu domicili de la ciutat de [REDACTED] en un termini màxim de 90 dies des de la data de notificació del present laude [REDACTED]”

El termini màxim de 90 dies, es comptabilitzarà a partir de la data de notificació d’aquest laude de data [REDACTED]