

Asociación de Internautas



Un internauta asturiano demanda a Wanadoo por la deficiente calidad del Adsl

A continuación reproducimos literalmente el texto remitido por el demandante al Defensor del Internauta:

Estimados Srs.,

Me llamo Iván Antonio xxxx, (NIF xxxxxx), y soy Profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad de xxxx. Hace aproximadamente un mes, les informé sobre la situación que sufrimos los usuarios asturianos, fundamentalmente de Oviedo, que hemos contratado con Wanadoo una conexión internet por ADSL.

Vivo en Lugones, y desde hace aproximadamente tres meses y medio estoy dado de alta como cliente en el servicio ADSL Go, que ofrece la citada empresa. Con anterioridad tenía contratada la tarifa plana de Eresmas, que posteriormente se fusionó con Wanadoo, con lo que mi relación con esa empresa viene de lejos. Entre llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico y faxes me he puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de Wanadoo en más de 70 ocasiones para quejarme por la penosa calidad de su servicio en horas punta. La conexión siempre ha sido lamentable, pero en septiembre roza el ridículo. La velocidad es razonablemente buena entre las 18 y las 18:30, pero decrece de manera espectacular a partir de entonces, y salvo casos excepcionales no se recupera hasta las 3 de la madrugada, como muy pronto. Y durante todo el fin de semana la velocidad es lamentable.

Mi ordenador está perfectamente configurado, pues consigo velocidades que oscilan entre los 210 y 220 Kbps (según los test de telefónica) en los momentos en los que la conexión es buena. Pero todos los días, sin excepción (salvo tres semanas en agosto), en horas punta, la velocidad se reduce de forma ostensible, hasta el punto de no pasar de 100Kbps. Tengo varias capturas que marcan velocidades inferiores a 20 Kbps, menos de un 10% de lo contratado.

Aunque ha sido informada reiteradamente, Wanadoo no ha solventado el problema, **por lo que el 22 de septiembre interpuse una demanda ante el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Siero, demanda que ha sido admitida a trámite**. El juez, por tanto, considera que la pretensión ejercitada en la demanda tiene visos de prosperar. La vista se ha fijado para el 27 de noviembre.

Hasta donde yo sé, es la primera demanda que se presenta en España por la deficiente calidad de conexión en el servicio ADSL, siendo muchos los afectados. Teniendo en cuenta que los proveedores de servicios de internet exigen, habitualmente, un período mínimo de contrato obligatorio (1 año en el caso de Wanadoo), bajo amenaza de cobrar el alta, el módem y las cuotas que resten para concluir ese período en caso de resolución unilateral del contrato por parte del cliente antes del plazo, y que alegan, no se sabe exactamente con que base, que únicamente están obligados a proporcionar un 10% de la velocidad contratada mientras que el cliente debe abonar la totalidad de la cuota, creo que esta demanda debería contar con repercusión mediática, pues el número de clientes de servicios de internet crece constantemente, con lo que la cantidad de

Un internauta asturiano demanda a Wanadoo por la deficiente calidad del Adsl
potenciales afectados es cada vez mayor.

Si tienen interés en conocer algún paso del proceso, estoy a su entera disposición.

Atentamente,

Iván Antonio xxxxxx.

2019 ©Asociación de Internautas