

Asociación de Internautas



Demanda admitida a tramite por la mala calidad del servicio Adsl de Wanadoo.

El viernes pasado reproducimos el [texto remitido](#) por el demandante al Defensor del Internauta. Dado el interés que muchos clientes de este Isp han mostrado por esta noticia, publicamos a continuación el texto integro de la demanda admitida a tramite por el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Siero.

DEMANDA DE JUICIO VERBAL

DEMANDANTE: D. Iván Antonio xxxxx, con DNI xxxxxxxx, y residente en la Av. xxxxxxx, de xxxx (Asturias)

DEMANDADO: Wanadoo España, S.L. con domicilio social en Madrid, calle Ribera del Sena, s/n, y con C.I.F B-82500356.

HECHOS

El 22 de abril de 2003 solicité el alta en el servicio ADSL Go de la empresa Wanadoo España, S.L. El citado servicio supone, como se indica en <http://www.wanadoo.es/accesos/adsl/adslgo/caracteristicas.html>, la posibilidad de disfrutar de ADSL a un precio de 29,9 /mes+IVA (34´8 euros mes en total) de 18:00 a 8:00 horas de lunes a viernes, y los fines de semana y festivos de ámbito nacional las 24 horas del día, con una velocidad de recepción/envío de 256/128 kbps. El módem fue enviado por Wanadoo a mediados de mayo, fecha en la que también fue dada de alta la línea, comenzando entonces el disfrute del servicio.

Desde los primeros días fue evidente que la calidad de la conexión era en ocasiones francamente deficiente. A tenor de diversos tests de velocidad, realizados fundamentalmente en <http://www.cliente33.es.tdatacenter.com/>, pude comprobar que la velocidad únicamente alcanzaba los 200 kbps desde las 18:00 a las 20:30 horas y a partir de las 2:00 de la madrugada de lunes a viernes, y en las madrugadas de los sábados y los domingos. Por el contrario, entre las 20:30 y las 2 de la madrugada en días de diario, y durante prácticamente todo el día los sábados y los domingos, la velocidad nunca superaba 150 kbps como tope máximo, llegando a mínimos paupérrimos como 8 kbps (lo que supone un 3% de la velocidad de recepción contratada). La fluctuación, además, era (y es) la nota más negativa, pues en cuestión de segundos la velocidad llegaba a variar en más de 100 kbps, lo que hace enormemente difícil el disfrute de la conexión, en modo alguno estable.

Por ello, se procedió a contactar en numerosas ocasiones con el servicio de atención telefónica, el 902 501 100, que a pesar de su coste económico, no ofreció solución alguna. Se intentó simultáneamente conseguir ayuda por chat a través de <http://www.wanadoo.es/eventos/accesos/ayuda/ayudachat.html>, pero no se obtuvo respuesta, pues a pesar de que en teoría es un servicio destinado a todos los clientes de un servicio ADSL proporcionado por Wanadoo, en la práctica se excluye a los usuarios de Adsl Go.

El contacto se produjo a partir de entonces mediante el envío de correos electrónicos prácticamente diarios, que en un principio no fueron atendidos. A la vista de que Wanadoo no proporcionaba solución, y la única respuesta obtenida era que la incidencia se estaba gestionando en el departamento correspondiente, el 23 de junio se realizó otra consulta al servicio de atención telefónica, desde el que se informaba que Wanadoo como proveedor de servicios de Internet no se hace responsable de la velocidad de conexión, pues únicamente garantiza el acceso, y en grado sumo, el 10% de la velocidad contratada.

Ante semejante toma de posición, ese mismo día se envió un fax, al 923010270, acompañado de fotocopia de DNI, a la empresa Wanadoo en el que se exponía con detalle el problema, y se advertía de la firme intención de reclamar ante las instancias oportunas si en el plazo de un mes no se obtenía una respuesta satisfactoria, cumpliendo escrupulosamente las exigencias de las condiciones generales. A los dos días del envío del citado fax, se recibió la llamada de un técnico de la empresa Wanadoo, que confirmó que el problema se debía a una carencia de ancho de banda en mi zona, lo que en horas punta causaba un embudo que hacía disminuir la velocidad de la conexión. Se advirtió, no obstante, que ya se había procedido a subsanar la deficiencia, y que en tres o cuatro días la conexión mejoraría ostensiblemente.

Contrariamente a tal promesa, no se produjo mejora alguna, y en realidad durante la semana posterior la calidad de la conexión fue notablemente peor. Wanadoo alegó entonces que el problema residía en el módem usb proporcionado por la propia empresa Wanadoo (modelo Comtrend 350) que no era capaz de gestionar el elevado número de conexiones que se producían en el horario de mayor afluencia de usuarios. Para solventar el problema, prometieron enviar un nuevo dispositivo de conexión, que llegó más de un mes después, el 4 de agosto.

El problema en cualquier caso persistía, y no se solventó mínimamente hasta la segunda semana de agosto, pues en período vacacional, con un tráfico de datos mucho menor, la conexión mantuvo una calidad superior, aunque no puede ser calificada verdaderamente como óptima.

Pero desde la última semana de agosto y durante el mes de septiembre la velocidad de la conexión ha descendido drásticamente, pues la reducción de velocidad se produce ya a las 19:00 horas o incluso antes, y la conexión no se recupera hasta pasadas las 3 de la madrugada. Además, los test de velocidad son más bajos que nunca, con numerosas capturas inferiores a 50kbps, menos de una quinta parte de la velocidad contratada, y varias inferiores a 25'6 kbps.

A la vista de que Wanadoo no resolvía el problema (que persiste en los términos expuestos tanto con el nuevo módem enviado por Wanadoo Sagem 800- como con un router Cisco 827-4V cuya calidad no admite dudas- que adquirí para intentar solventar el problema), y de que tampoco se somete al procedimiento arbitral instaurado ante las Juntas Arbitrales de Consumo, se presentó una denuncia ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, tal y como prevé el art. 61.3 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio. Sin embargo, la citada Secretaría de Estado ha considerado que ese procedimiento no ampara las reclamaciones en el servicio ADSL. Por ello se acude a la vía jurisdiccional.

FUNDAMENTOS

1- Acerca de la competencia, fundamentalmente la territorial, es cierto que el art. 50 LEC establece como fuero principal el del domicilio del demandado, pero el art. 51.1 LEC advierte que las personas jurídicas «también podrán ser demandadas en el lugar donde la situación o relación jurídica a que se refiera el litigio haya nacido o deba surtir efectos, siempre que en dicho lugar tengan establecimiento abierto al público o representante autorizado para actuar en nombre de la entidad», y es evidente que Wanadoo cuenta en Siero, y en general en Asturias, con numerosos

distribuidores autorizados. Además, los Tribunales de Justicia de todos los ámbitos han dejado claro que en los litigios que afecten a consumidores la competencia territorial corresponderá a los Juzgados y Tribunales del lugar del domicilio del consumidor o del lugar de cumplimiento de la obligación, siendo nulas por abusivas las cláusulas de sometimiento a otro Juez o Tribunal distinto, por los perjuicios que ello causa a la parte más débil, el consumidor, en la interpretación unánimemente dada a la Disposición Adicional Primera, apartado 27º, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios. Es más, los foros del domicilio del consumidor o del lugar de cumplimiento de la obligación se califican expresamente como «imperativos» [STJCE 27 de junio de 2000 (Asuntos acumulados C-240/98 a C-244/98), STS de 14 abril de 2000 (Ar. 3228), STS de 19 de mayo de 1999 (Ar. 4048), Auto Audiencia Provincial Madrid (Sección 9ª) de 11 febrero 2002 (JUR 2002195120), Auto Audiencia Provincial Barcelona (Sección 17ª) de 8 junio 2001 (JUR 2001247234), Auto Audiencia Provincial Madrid (Sección 10ª) de 2 abril 2001 (JUR 2001252594)].

2- La conexión ADSL se oferta como una solución de banda ancha en el acceso a Internet. Como se señala en la siguiente página web <http://clik.to/adslvelocidad> no es posible que una conexión ADSL de 256/128 kbps alcance tal velocidad, pues el protocolo TCP/IP consume un 13% del ancho de banda. Por tanto, la velocidad óptima sostenida debería estar en el 87% de 256/128 kbps, es decir, 222.72/111,36 kbps. La velocidad mínima para considerar que la conexión tiene una calidad satisfactoria es del 80% de 256/128, esto es, 204.8/102.4. Toda conexión que sistemáticamente baje de esos umbrales salvando incidencias meramente puntuales y coyunturales- ha de considerarse como deficiente, pues no cumple los estándares mínimos de calidad, máxime cuando la velocidad fluctúa y oscila de forma evidente, ya que esa inestabilidad impide utilizar el servicio ADSL para los fines del usuario medio.

3- La velocidad de conexión que Wanadoo ofrece a este usuario no alcanza ese 80%, y ni siquiera el 30-40% durante gran parte del período contratado, como se puede comprobar en los numerosísimos test que se adjuntan como prueba. Es más, teniendo en cuenta que el criterio del uso debe estar basado en el principio de proporcionalidad y razonabilidad, es evidente que si la velocidad es deficiente entre las 20:30 y las 2 de la madrugada en diario (desde septiembre las deficiencias comienzan a las 19:00 o incluso antes), y desde las 11 de la mañana hasta las 3 de la madrugada los sábados y los domingos, y que la conexión se ha contratado únicamente en el lapso que va desde las 18:00 a las 8:00 horas, la finalidad de la conexión se frustra, pues la mayoría de las actividades que diferencian y justifican una conexión de banda ancha (apertura simultánea de múltiples páginas web, búsquedas ágiles en bases de datos, videoconferencia, juego on-line) son irrealizables, debido a que en el momento que lo permite la conexión el usuario no puede acometer tales tareas porque el horario es intempestivo.

4- No es cierto que sea imposible prestar un servicio de calidad durante las horas punta. Estudios recientes demuestran que incluso Wanadoo ofrece en determinadas zonas velocidades que en ningún caso bajan de 205 kbps, como se puede observar en http://www.consumer.es/web/es/especiales/61740_3.jsp (estudio que se adjunta en el CD que se acompaña con diversas pruebas). Cabe tener en cuenta que Wanadoo oferta diferentes tipos de ADSL, con velocidades de hasta 2Mbps/300kbps (8 veces más velocidad de recepción que una conexión de 256/128); si la saturación de líneas impidiera alcanzar mayor velocidad durante la principal franja horaria en que se conectan los usuarios, eso significaría quien tiene una conexión de 512/128 Kbps ó 2Mbps/300 no podrían pasar en horas punta de 100/60 Kbps, pues la saturación afecta de igual manera a todo usuario. Y esa situación resulta de todo punto inconcebible. Es cuestión, únicamente, de habilitar el ancho de banda suficiente para dar respuesta a la demanda de los usuarios que han contratado el servicio. **5-** Ni las condiciones generales ni las particulares, que pueden consultarse aquí <http://www.wanadoo.es/accesos/html/clientes.html> , habilitan a un proveedor de servicios de Internet a reducir intencionadamente la conexión en horas punta, ni

podrían legalmente hacerlo, y, por supuesto, no deben permitir la exención de responsabilidad por la prestación de un servicio de deficiente calidad. Los proveedores de servicios de internet defienden, desconozco el fundamento, porque no lo especifican, que únicamente están obligados a garantizar un 10% de la velocidad de conexión potencial. Pero, ni las condiciones generales ni las particulares aluden a tal límite, y, en todo caso existen varias capturas, que se adjuntan, que demuestran menor velocidad de ese 10% a lo largo de estos meses de contrato, con lo que ese presunto mínimo garantizado ya se ha incumplido.

6- A mayor abundamiento, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, advierte, en su art. 10 bis, que se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Es evidente que una cláusula que permita a un proveedor de servicios de internet garantizar sistemáticamente sólo un 10% de lo contratado, sin rebaja correlativa de la cuota, ha de considerarse como cláusula abusiva, y por tanto nula. Y más cuando las Condiciones Generales de Contratación, de obligatoria adhesión cabe reseñar que Wanadoo ni siquiera envía una copia del contrato-, afirman en su punto V que «WANADOO se compromete a prestar el Servicio conforme a los compromisos exigidos por la Administración aplicables a WANADOO como prestador del Servicio». Wanadoo no informa de cuáles son tales compromisos de calidad, ni mucho menos advierte que únicamente está obligada, en su opinión, a ofrecer un 10% de velocidad respecto de la contratada. En toda su publicidad sobre ADSL GO Wanadoo afirma que es una conexión de 256/128 kbps, sin matización alguna, por lo que genera una expectativa legítima para el usuario acerca de la calidad que debe obtener.

PETICIONES:

1- La devolución del montante de las cuotas abonadas desde el inicio de la relación hasta el momento en que se dicte sentencia condenatoria (34'68 euros/mes), así como de las cantidades devengadas pero no satisfechas correspondientes al mes en curso, exceptuando la parte proporcional de 3 semanas durante el mes de agosto en que la conexión sí cumplía, en líneas generales, las condiciones requeridas.

2- Una cantidad de 500 euros en concepto de daños y perjuicios, en compensación por 1- el dinero y tiempo dedicados a contactar con el servicio técnico tanto por vía telefónica, como por e-mail o chat, y por la enorme pérdida de tiempo en la recolección de los cientos de tests de velocidad; 2- Los transtornos laborales causados por esta situación. Soy profesor de Derecho del Trabajo en la Universidad de xxx, e internet es un elemento absolutamente esencial para mi trabajo. Debo consultar información de multitud de páginas web tanto nacionales como extranjeras, debo acceder a bases de datos e incluso calificar por internet. Y todo ello resulta imposible en estas condiciones. Necesito una conexión estable que me permita acceder simultáneamente a varias páginas, que muestre rápidamente los resultados de las consultas efectuadas a bases de datos on-line, y que descargue rápidamente ficheros de extensión media (documentos en word y pdf necesarios para mi trabajo), y la conexión que me ofrece Wanadoo no me permite trabajar en condiciones mínimamente razonables; 3- Gastos de gestión de la reclamación (faxes, correos certificados, fotocopias, viajes, sellos, sobres, papel).

PRUEBAS PRESENTADAS

1- Numerosos tests de velocidad realizados en diversas páginas web a distintas horas. Se pretende con ello demostrar que en horas punta la calidad de la conexión es francamente deficiente, y por eso se adjuntan test realizados fuera de horas punta, para acreditar que la configuración del PC es correcta, y que el problema se reproduce todos los días en la misma franja horaria.

2- Un estudio publicado en internet sobre los diferentes proveedores de servicios de internet, en los que se explican los diversos parámetros de las conexiones ADSL, los mínimos que deben cumplir, y cómo la mayor parte de proveedores ofrecen velocidades superiores a 204 kbps incluso en horas punta. El mismo Wanadoo, a tenor de ese estudio, ofrece tales velocidades en otras zonas geográficas, con lo que se demuestra que no existe problema técnico alguno que lo impida con carácter general, y que si tal situación sucede en mi zona es un problema meramente de política comercial.

3- Se solicita también la comparecencia como testigo de xxxxxxxxxxxxxx, con DNI xxxxxxxxxxxx, y domicilio en la xxxxxxxxxxxxxx, cliente de Wanadoo en su modalidad de ADSL Go, cuya conexión pasa por los mismos nodos que la de este demandante, y que sufre exactamente el mismo problema que aquí se expone. **4-** Diversos comentarios presentados por usuarios en varios foros de internet que aluden a este mismo problema en otras zonas de España. Evidentemente, no es una prueba definitiva de forma autónoma, pero se considera útil como indicio.

5- Todos los correos electrónicos y faxes enviados a Wanadoo, en los que se detallan con claridad todos los pormenores del proceso los hechos anteriormente señalados son únicamente una sucinta exposición de todos los avatares que han tenido lugar en los más de 4 meses de relación contractual- y la escasa atención recibida por Wanadoo (que usualmente se limita a devolver los correos generados mediante una contestación automática, y a comunicarse con el cliente telefónicamente una vez al mes). [Para consultarlos, se recomienda instalar el programa Eudora, software gratuito que también se adjunta, y a continuación, sustituir todos los archivos de la carpeta C:Archivos de programaQualcommEudora (o aquélla en la que se haya instalado el programa) por los que se incluyen en el CD en la carpeta correos electrónicos (eudora) . Posteriormente se ha de ejecutar el programa Eudora, donde se encontrarán los diversos correos electrónicos en las Secciones IN, OUT y TRASH].

. Oviedo, a 22 de septiembre de 2003