

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03431 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 12 de enero de 2016, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 28 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de septiembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 18 de noviembre de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la escasa velocidad recibida a través del wifi cuando le ofrecieron pasar de 100 a 300 megas. Solicita que se instalen aparatos adecuados a la velocidad ofrecida.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la fibra óptica es la tecnología más avanzada del mercado, lográndose la máxima velocidad mediante una instalación por cableado. Para conseguir una óptima cobertura inalámbrica, se debe situar el equipo wifi suministrado (de carácter estándar) en el centro de la vivienda, adquirir una antena a alta ganancia, repetidores wifi o realizar un cableado de red, todo lo cual es responsabilidad del cliente.

Celebrándose la **audiencia oral el 12 de enero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, entregando resumen escrito de su reclamación, reiterándose en su reclamación y manifestando que se siente engañado pues le ofrecieron contratar la fibra óptica pero a su PC le llegan sólo 20 megas de las 300 contratadas. Tras la visita del técnico, la empresa le dice que el problema es de su casa. Solicita que le suministren un router wifi que permita el uso de los megas contratados.

Por otro lado, la parte reclamada comparece también debidamente representada por D. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que conforme a las condiciones generales del servicio contratado y que incorpora establecen que la mejora de la instalación no es gratuita pues implica el suministro de otros equipos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, a la vista de las condiciones del servicio contratado, cuya copia se adjunta, si el reclamante desea utilizar la fibra óptica vía wifi es responsabilidad del mismo el mejorar la instalación en su domicilio.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del

Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**