

RESOLUCIÓN ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00296 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 de abril de 2015, 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 Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 26 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de enero 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 23 de marzo 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 prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la mala prestación del servicio de fibra óptica contratado el 11/07/14 pues apenas le llegan 30Mb de los 100 Mb del producto. Solicita la prestación correcta del servicio o volver al servicio ADSL anterior o la baja del XXXXXXXXXXXX sin penalización.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que no le consta incidencia por avería alguna en la línea XXXXXXXXXXXX.

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

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras contratar en agosto el servicio e instalárselo, empezó a utilizarlo pero internet iba muy lento, no alcanzando ni siquiera los 40 megas cuando había contratado 100 Mb. Por mucho que reclamó no ha habido forma de solucionar el problema. Por otro lado quiso que viniera un instalador pero le dijeron que le iba a cobrar. En definitiva que sigue con la misma velocidad que cuando contrató el ADSL y de 100 Mb nada. Solicita que se resuelva o repare el tema.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando que si bien sobre la velocidad no puede resolver nada, explica cómo funciona.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda no entrar a conocer de la pretensión de la parte reclamante por no ser la velocidad de internet suministrada, materia disponible entre las partes ya que la operadora no puede garantizar en todo momento una determinada velocidad, toda vez que la misma depende de factores ajenos a ella como son el propio equipo de la parte reclamante, el número de internautas conectados a la vez, la distancia del domicilio de la reclamante a la central, ... circunstancias no imputables a la reclamada.

Careciendo además este Tribunal de competencias en materia de redes, no procede dictar Laudo, dando por terminadas las actuaciones arbitrales archivándose el expediente y dejar expedita la vía para que el reclamante acuda a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, organismo competente en la materia, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

El plazo para el cumplimiento del presente Acuerdo será de QUINCE DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del presente. Notifíquese a las partes el presente Acuerdo, haciéndoles saber que contra el mismo no cabe recurso alguno, y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO