

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00037.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de mayo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 22 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral Unipersonal, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 el incumplimiento de la oferta contratada de Fibra óptica 300 Mb pues apenas recibe 40Mb. Solicita el cumplimiento del producto contratado con la instalación en su domicilio y un router, adecuados al mismo.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la señal wifi del router a veces se ve afectada por factores ajenos a la operadora, no siendo responsable de ello. Que una posible solución al problema en el domicilio del reclamante sería la instalación de un router Smart Wifi de 50€ de coste.

Celebrándose la **audiencia escrita el 27 de abril de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo formulado ninguna de ellas nuevas manifestaciones.

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



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 los siguientes motivos:

1º.- Por ser parte del objeto de controversia, relativo a redes, materia expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado Convenio Arbitral al respecto.

2º.- Por ser la velocidad de la Fibra óptica contratada, materia no disponible entre las partes por cuanto la operadora no puede garantizar en todo momento la velocidad de 300 Mb, toda vez que la misma depende de factores ajenos a ella como son el propio equipo del reclamante, el número de internautas conectados a la vez, la distancia del domicilio del reclamante a la central, etc ... circunstancias no imputables a la reclamada.

3º.- Y por carecer este Árbitro de competencias al respecto, debiendo acudir el reclamante a tal fin a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, 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 mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma 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.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

