

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC - 06907.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de enero de 2019, 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 4 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de noviembre 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 cobro de la última visita del técnico llamado por el mal funcionamiento de internet, solicitando su devolución.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni dar traslado de la misma a la otra parte.

Celebrándose la **audiencia escrita el 30 de noviembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la reclamada por escrito sus alegaciones cuya copia se adjunta al presente.

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.- En cuanto al importe de 90€ reclamado: por carecer el expediente de la factura comprensiva del citado importe, de su correspondiente pago y del presupuesto o aviso de cobro del desplazamiento del técnico objeto de controversia.

2º.- En cuanto al problema de redes o deficiente servicio de internet:

- por ser las 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.

- por ser la velocidad del servicio de internet contratado, materia no disponible entre las partes por cuanto la operadora no puede garantizar en todo momento la velocidad contratada, 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.

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

3º.- 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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]