



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02606.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 8 de abril de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de enero de 2021 **Resolución de Inicio** por el 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, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la falta de la velocidad del servicio de ADSL 100 Mbps contratado, reduciéndose durante el Estado de Alarma en un 80% y teniendo que trabajar en casa. Solicita el reintegro del 50% de la facturación telefónica (40,62€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que tras recibir el 2 de abril de 2020 la incidencia reclamada, con fecha 09/04/20 se realizó un cambio de canales para mejorar el rendimiento del mismo, no habiendo recibido ninguna otra comunicación del cliente. Que, asimismo, ha procedido al abono de 25€, importe correspondiente a la tarifa del servicio de fibra facturado en abril de 2020.

Convocándose la audiencia escrita el 8 de febrero de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y formulado nuevas el reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, 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**.

Comunidad de Madrid

Cuanto, visto el abono de 25€ realizado por la operadora tras la menor velocidad suministrada en el servicio de internet, pero no habiendo acreditado el reclamante la duración de la citada falta de velocidad, ni las cuotas facturadas por dicho servicio; no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor siendo suficiente la compensación recibida y correcta la facturación emitida, acordes a las condiciones contratadas.

En cuanto a la falta de velocidad en el servicio de internet contratado, informar al reclamante que las operadoras no pueden garantizar en todo momento la misma velocidad, toda vez que ésta depende de factores ajenos como los equipos conectados (cantidad y modalidad) del propio reclamante, la forma de conexión (por cable o wifi), el número de internautas conectados y navegando por la red a la vez, la distancia del domicilio en el que radica el servicio a la central o distribuidor, etc.; circunstancias no imputables a las operadoras.

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

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