



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09534.5 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 de mayo de 2022, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 25 de septiembre de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 5 de abril de 2022 **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 Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, 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 los datos ilimitados pero a 12 Mbps de velocidad en la línea móvil ##### Cuando al recibir la oferta de retención en septiembre de 2021, expresamente le informaron que mantenía las mismas condiciones que antes al precio de 35,50€. Solicita que ##### cumpla la oferta contratada, suministrándole el servicio fijo con llamadas ilimitadas, fibra de 300 Mbps, más TV, Amazon Prime y ##### , y el servicio móvil con llamadas y datos ilimitados.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 19 de octubre de 2021, manifestando que la oferta contratada el 01/09/21 por el ciclo de facturación, se activó el 8 de septiembre, fecha a partir de la cual se factura correctamente la oferta reclamada.

Celebrándose la audiencia escrita el 25 de mayo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la **reclamación** formulada por la parte reclamante, al versar

Comunidad de Madrid

La misma se refiere a la velocidad en redes de Fibra y 5G, materia sobre la cual las partes, por sí solas, carecen de disponibilidad, teniendo además las redes la consideración de servicio público universal, materia expresamente excluida del Arbitraje de Consumo por la normativa en materia de telecomunicaciones.

Informar al reclamante que normalmente los operadores publicitan u ofertan una velocidad máxima de acceso, pero no mínima, por lo que han de verificarse previamente a la contratación las condiciones del servicio ofertado. En el presente caso se verifica que la velocidad de ##### suministrada del producto contratado es de 10 Mbps.

Que las tarifas denominadas "ilimitadas" hacen referencia a llamadas y datos (aunque siempre existe un límite) pero no a que la velocidad suministrada sea también ilimitada. Y si bien, tanto la Fibra como la tecnología 5G prometen mucho pues superan con creces la velocidad media suministrada, ello no obstante, las operadoras no pueden garantizar en todo momento una determinada velocidad pues la misma depende de factores ajenos a ella como la saturación de redes, los equipos o terminales de los clientes, el número de internautas o dispositivos conectados a la vez, la distancia de la ubicación del servicio o dispositivo a la central o infraestructuras existentes, circunstancias no imputables a la reclamada.

Añadir que en telefonía móvil, no existe para las operadoras una obligación de cobertura universal, estando la velocidad del servicio de internet móvil sujeta a la cobertura de la red en la zona. De modo que en zonas sin cobertura 5G, el módem se conectará a la red GPRS, no pudiéndose garantizar ni la cobertura, ni mucho menos, la velocidad de acceso a internet móvil.

Procediendo por ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, 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.