



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09665.6 / 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 29 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 árbitro 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 la velocidad máxima de 2Mb en la tarifa de la línea ##### cuando al recibir la oferta de retención el 27/09/21 expresamente le informaron que las condiciones económicas y de velocidad iban a ser las mismas que tenía contratadas. Solicita se respete la oferta contratada y que la velocidad de subida y bajada de todas las líneas sea ilimitada.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 15 de noviembre de 2021, manifestando que el cliente disponía del paquete ##### One Ilimitada Clásica (Fibra 500 Mb) que ya no está vigente, habiendo aceptado la actualización del paquete equivalente ##### One Ilimitada Esencial (Fibra 600 Mb) con una cuota de 68,99€ durante 24 meses, siendo correcta la facturación emitida.

Celebrándose la audiencia escrita el 25 de mayo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y manifestado el reclamante, a la vista de las últimas alegaciones, su deseo de no continuar con la **reclamación**.

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

Comunidad de Madrid

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 la misma sobre la velocidad en redes 5G, materia sobre la cual las partes, por sí solas, carecen de disponibilidad.

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.

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, etc., 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.

EL **PRESIDENTE** DEL COLEGIO ARBITRAL

#####