



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12150.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 10/09/2024 que puede resumirse en los problemas de lentitud en la red 5G que tiene el reclamante cuando usa como módem su Smartphone Motorola g73 5G en el código postal 28010.

Solicitud: "Que se me devuelvan las cuotas mientras no ofrezcan el servicio 5G por el que pago (de momento, 9,95, 9,95 y 7,95) Que cumplan el contrato por el que pago. Corrijan el mapa reflejando la ausencia de cobertura 5G, entiendo que no hacerlo supondría que se aprovechan de publicidad engañosa. Hagan pública de alguna manera que no pueden dar cobertura 5G a los clientes y potenciales clientes de la zona de Iglesia en Madrid." Cuantifica económicamente su solicitud en 27,85€.

El reclamante aporta:

- Contrato con [REDACTED] de servicios de comunicaciones móvil y banda ancha pospago de 01.08.2021 para domicilio en la calle [REDACTED], con código postal 28051. Tarifa contratada: Tarifa 28GB 4G + Llamadas Sin Límite + SMS 10 cént.
- Consta en el contrato la cláusula nº 2.2 Velocidad de los Servicios de Comunicaciones que dice que:
"...En el caso de Internet Móvil la velocidad siempre dependerá de distintos factores que concurren en cada momento de conexión y navegación tales como el tipo de dispositivo utilizado por el Cliente, del tipo de red disponible, de la capacidad de la red, del número de usuarios conectados simultáneamente, del tipo de navegación, etc...comprometiéndose en todo caso [REDACTED] a ofrecer al Cliente, en cada momento, la máxima velocidad disponible - dentro de la contratada por el Cliente en cada momento en función de las circunstancias antes descritas".
- Consta en el contrato la cláusula nº 4.3. Compromisos de Calidad e Indemnizaciones.
4.3.1. Interrupción temporal. - [REDACTED] se compromete a provisionar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación. Por ello, en caso de interrupción de los Servicios, [REDACTED] indemnizará al Cliente de conformidad con las siguientes condiciones: (...) (ii) Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Internet Móvil o Fijo, el Cliente tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción (...) siempre y cuando la misma se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8) a veintidós (22) horas en el caso del Servicio de Internet.
- Factura de fecha 04.07.2024, periodo facturado 01.06.2024-30.06.2024, de una línea móvil con tarifa [REDACTED] 30GB sin límites por 9,95€, por importe de 44,81€.
- Factura de fecha 04.08.2024, periodo facturado del 01.07.2024-31.07.2024, por importe de 17,88€.
- Factura de fecha 04.09.2024, periodo facturado del 01.08.2024-31.08.2024, por importe de 7,95€.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 14/10/2024 en la que manifiesta: “(...) con fecha 7 de junio de 2024, el cliente se pone en contacto con nuestro servicio de atención telefónica para informar acerca de una incidencia en su cobertura de 5G, ese mismo día una vez realizada una serie de pruebas en remoto sin que se observe incidencia, el caso es escalado a nuestro departamento técnico. Con fecha 13 de julio, se informa acerca de un trabajo en el NODO de la zona indicada, sin que este afecte al servicio ofrecido salvo la modificación en la cobertura 5G, cabe destacar que, hemos comprobado que, la falta o interrupción de servicio reclamada, se encuentra en un ámbito territorial determinado, y no se puede considerar interrupción del servicio, sino, falta de cobertura, no es posible ofrecer 5G en un punto donde no hay. Asimismo, con carácter general, indicarle que en la actualidad la telefonía móvil no tiene la consideración de “servicio universal” conforme a las Directivas comunitarias y la normativa nacional vigente, por lo que, si bien la práctica totalidad del territorio nacional dispone de cobertura, no existe para los operadores la obligación de disponer de la misma en todos los puntos de dicho territorio. (...) Con fecha 2 de agosto de 2024, se comprueba que en el código postal: 28051 no hay cobertura 5G”.

El reclamante presenta escrito de 24/10/2024 en el que manifiesta que “He recibido las alegaciones de la empresa, pero no tienen sentido porque la incidencia es en el código postal 28010, y ellos centran sus pesquisas en 28051. Este detalle ya se les indicó en los correos que mantuve con ellos y que puede comprobarse en la documentación que adjunté con la solicitud de arbitraje. Permanecen por tanto las reclamaciones interpuestas, seguimos como al principio. Adjunto captura de pantalla a las 9:55 del día de hoy del enlace proporcionado por la empresa en sus alegaciones para comprobar la cobertura 5G en mi barrio”.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores:

“(…) cabe destacar que, hemos comprobado que, la falta o interrupción de servicio reclamada, se encuentra en un ámbito territorial determinado, y no se puede considerar interrupción del servicio, sino, falta de cobertura, ya que, aunque una zona disponga en su mayoría cobertura esta no puede ser garantizada ya que esta se ve afectada por factores externos ajenos a [REDACTED], como pueden ser las propias edificaciones (material de construcción, etc...) o si el terminal se encuentra en el exterior o no, entre otros.”

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante no procediendo la devolución del importe facturado, por cuanto la operadora no puede garantizar en todo momento la cobertura y velocidad de internet móvil, ya que la misma depende de factores ajenos a ella como la congestión de la red, la distancia a la antena, las condiciones meteorológicas, el propio móvil del usuario, interferencias de otras tecnología, la densidad de usuarios en la zona, etc... circunstancias informadas en el contrato, no pudiendo entenderse que la situación reclamada constituya una interrupción del servicio. Además, y a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, no es posible obligar a los operadores a disponer de cobertura universal en la telefonía móvil al no tener la consideración de servicio universal, según



Comunidad de Madrid

se establece en la normativa de telecomunicaciones.

En relación con la información de la cobertura 5G en la web de la mercantil reclamada, a día de hoy, informa que en ambos códigos postales (el del contrato 28051 y el 28010) hay cobertura 5G, pero, como se ha indicado, esa cobertura puede experimentar fluctuaciones en sitios concretos, no pudiéndose garantizar una cobertura total en todas las zonas.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.