



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06923.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de febrero de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: desde hace un mes quiere contratar su oferta fibra 50Mb más teléfono fijo con llamadas ilimitadas a fijos y móviles, precio total 31 euros IVA incluido con permanencia de 24 meses, pero no ha sido posible por las sucesivas trabas que le han ido poniendo sucesivamente. Tras seis llamadas al servicio de atención al cliente va recibiendo diferentes excusas para no hacer la contratación, siendo la única respuesta que " el sistema no lo permite", sin saber la causa.

El 31 de agosto recibe una llamada ofreciéndole la oferta, y el 6 de septiembre le dicen que no es posible 50 Mb que tenían que ser 100 Mb. Vuelve a llamar el día 11 indicándole que en su historial no aparecía nada, volviendo a llamar el día 28 de septiembre, sin solución, personándose en una tienda el 2 de octubre, e indicando en esta ocasión que es para nuevo clientes, siendo este su caso porque solo tiene teléfono. Solicita contratar la oferta anunciada.

El Colegio 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 parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, así como en su solicitud inicial, señalando que si no fuera posible, quiere que quiere que le expliquen el motivo concreto de imposibilidad y detalles que impiden la contratación y aplicación de su oferta.

Asimismo, si respetan el precio, y tienen que ser 100Mb, no tiene inconveniente, en que sean 100Mb.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece mediante escrito de fecha 8 de enero al acto de audiencia y se opone a la reclamación, explicando en primer término que las llamadas al servicio de atención al cliente no se graban en su totalidad y en este caso no hay constancia de que ninguna de las llamadas hayan sido grabadas.

Informan que no es técnicamente posible la activación del servicio de fibra en la dirección dónde reside la reclamante, ya que no está dispuesta la tecnología necesaria.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR LA PRETENSIÓN** de la solicitante, debiendo la entidad reclamada cumplir con la oferta realizada telefónicamente (fibra 50Mb más teléfono fijo con llamadas ilimitadas a fijos y móviles, precio total 31 euros IVA incluido y permanencia de 24 meses) tal y como consta en su página web, y que la empresa no ha desvirtuado en ningún momento, llevando a cabo la instalación del servicio.

Si la fibra tiene que ser de 100Mb, se debe respetar el precio ofertado.

La empresa deber dar una explicación al cliente por escrito, - en el caso de que mantengan la imposibilidad técnica de cumplir con la oferta- indicando cuáles son las causas concretas y detalladas que la motivan, sin entrar a valorar este Órgano Arbitral las mismas y por tanto, debiendo acudir en este caso, si lo estima conveniente, a los Organismos con competencia sobre dicha materia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL