



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07194.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de abril de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El 19 de septiembre de 2018, tras la información promoción recibida de , realiza compra de los servicios de la promoción One fibra 100MB +móvil total+TV total +fijo. Desde el 19 de septiembre de 2018 y finalmente el 28 de septiembre de 2018 realizan la instalación y puesta en funcionamiento parcial del servicio, de todo-excepto al TV total, que el técnico deja pendiente. Tras la primera semana y siguientes se abren incidencias sin solucionar la avería. Por ello solicita o bien que la empresa solucione la misma y establezca nuevo periodo de promoción de todos los servicios, por ser un pack, de un año natural a partir de la fecha en que quede activado y conforme con el servicio de TV o pueda darse de baja del pack contratado sin penalización alguna y en el plazo de un mes para contratar con otra operadora el servicio de telefonía.

La empresa señala en su escrito de fecha 18 de diciembre de 2018 que a día 18 de diciembre de 2018, el servicio TV total contratado a fecha 28 de septiembre, funciona correctamente.

El reclamante mediante escrito de fecha 4 de febrero de 2019, indica que es cierto que a fecha 26 de octubre de 2018, el servicio TV total queda funcionando de manera satisfactoria y por ello desea, tal y como solicitó en el momento de presentar su solicitud de arbitraje que se extienda la promoción contratada, un mes más, es decir hasta el 26 de octubre de 2019- momento en que queda solucionada la avería.-

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 parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 1 de marzo reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Comunidad de Madrid

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante, debiendo la entidad reclamada **aplicar la promoción ofertada al cliente** en fecha 18 de septiembre de 2018, **hasta el día 26 de octubre de 2019**.

Ha quedado acreditada la contratación de servicios ofertados por la empresa en fecha 18 de septiembre de 2018, siendo terminada la instalación precisa, el día 28 de septiembre de 2018.

Debido a una incidencia técnica –que el reclamante pone en conocimiento de la operadora-, no se prestan los servicios en su totalidad hasta el día 26 de octubre de 2018, por lo que el año de plazo establecido en la promoción, finaliza en fecha 26 de octubre de 2019, debiéndose respetar hasta ese momento las condiciones y tarifas ofertadas y aceptadas.

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

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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