



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

04139/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX.NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX. CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 29 de febrero de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** Dña. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cargo de 70 euros, efectuado por la reclamada, en la factura de septiembre de 2015, por concepto "otros cargos". En agosto llamó al servicio de atención al cliente por una incidencia en los teléfonos fijos de su domicilio. Le ofrecieron mandar un técnico, preguntó si llevaba algún coste y le dijeron que era de forma totalmente gratuita y por eso aceptó. Al recibir la factura mencionada con el cargo volvió a llamar al mismo servicio y no le dieron solución alguna, pidió la grabación y le contestaron que sólo existen para contrataciones. Solicita se le reintegre el importe de 70 euros que abonó.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 21 de diciembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que la línea, con fecha 10 de septiembre de 2015, cambió al producto Fibra 30 MB+nueva TV de XXX+línea directa+llamadas; en las Condiciones Generales de Contratación se indica: *"en caso de que fuera necesario para configurar y/o activar correctamente, el realizar una instalación en el domicilio del cliente, éste deberá permitir la entrada a su domicilio....Dicha instalación podrá conllevar un coste asociado, en cuyo caso se informará previamente al cliente"*.

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 comparece a la Audiencia mediante escrito, de fecha registro de entrada 19 de enero de 2016, incluido en expediente, y del que se da traslado a la reclamada, en el que reitera su pretensión y manifiesta, entre otras, que la compañía alude al técnico que acudió en septiembre cuando se contrató la Fibra y ella no se refiere a esa visita, que acudió para la instalación y no llevó coste alguno. Se refiere a una incidencia producida en agosto, y en la que le dijeron que la visita era gratuita y por eso aceptó.

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito, de fecha registro de entrada 12 de febrero de 2016, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la pretensión.

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

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante toda vez que, habiéndose contratado la Fibra con fecha 10 de septiembre de 2015, el cargo de 70 euros, objeto de reclamación, efectuado en la factura de fecha 26 de septiembre de 2016 (cuyo periodo de facturación comprende del 26 de agosto al 25 de septiembre de 2015, ambos inclusive), está asociado, como así manifiesta la reclamada, al coste por su instalación, tal y como se recoge las Condiciones Generales de Contratación de la compañía.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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 al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX