



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03325.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 lo siguiente: tras la resolución del laudo ARBC 2343.4/2016, ha abonado un total de 500,76 € en seis partes, correspondiente a la facturación hasta septiembre de 2016, como se le requería. Sin embargo, la empresa ha seguido notificando incumplimiento de pago y le ha añadido en una plataforma de morosos, sin contar las facturas con servicios no disfrutados que le han sido llegando al domicilio. En el laudo anterior también se especificó su intención de terminar las relaciones comerciales con la empresa, enviándose en su día fax. En mayo de 2017 se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], solicitando la cifra de la deuda pendiente y para su sorpresa es abismal y hace referencia a servicios que no tiene. El 19 de junio de 2017 envió carta certificada solicitando se verifique y unifiquen facturas pendientes desde octubre, referentes sólo al pago de terminales, la empresa le ha enviado duplicado de algunas facturas, que siguen erradas puesto que aún se siguen cobrando cargos correspondientes a tarifas de ADSL, gigas de internet y líneas entre otros gastos, que obviamente salen de contexto por lo expresado anteriormente. Ha recibido llamada de un gestor de cobros que le dice que no tiene conocimiento del laudo anterior y que debe más de 1.000 €, lo que es bastante irreal. Por ello, solicita la baja en todos los servicios. Se le dé la baja inmediata del listado de morosos, se le envíen las facturas corregidas a la c/ [REDACTED] de Madrid, sólo cobrando gastos de terminales y llegar a un acuerdo amistoso con su colaboración, de pago mensual de la deuda (6 partes) y una vez terminados dichos fraccionamientos, quedarse desvinculado definitivamente.



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada, presenta escrito de fecha 25 de septiembre de 2017, por medio de su representante, alegando, en síntesis, que han revisado las facturas pendientes de pago de fecha 01.09.16, 01.10.16, 01.11.16, 01.12.16, 01.01.17, 01.02.17, 01.04.17 y 01.05.17, asociadas a las líneas [REDACTED] sin detectar incidencia alguna. Los importes de las mismas corresponden al pago de los terminales de las líneas mencionadas. El 12.12.16 se cursó el laudo arbitral ARBC 2343.4/2016, cumpliendo los extremos del mismo. La cliente no solicitó la baja de las líneas tras la emisión del laudo, sino que fueron dadas de baja por retraso en el pago el 01.03.2017, las líneas móviles y el 03.03.2017 la línea fija., por lo que se emitieron las facturas correspondientes, sin detectarse incidencias. A fecha del escrito, el importe pendiente de pago asciende a 562,05 € (Impuestos incluidos), correspondientes a las facturas de 01.09.16, 01.10.16, 01.11.16, 01.12.16, 01.01.17, 01.02.17, 01.04.17 y 01.05.17. [REDACTED] ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Solicitan reconvención por 562,05 €.

La reclamante presenta escrito de fecha 2 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que en contestación a la respuesta de [REDACTED], ratificar su postura que tras el laudo de 08.11.2016 se solicitó la baja vía fax, aunque en laudo anterior ya se expresó su deseo de no tener relaciones comerciales con esta compañía. Los servicios se dejaron de usar en marzo de 2016. Ha revisado con detenimiento las facturas adjuntas y ha comprobado que no sólo se están cobrando terminales. En la factura de 01.04.2017 hay 138,80 € correspondientes a servicios prestados, "tarifas Love sin límites", servicios que no se han utilizado. Ha intentado solucionarlo por su cuenta, sin que haya sido posible. Solicita que sea modificada esta factura, y del importe reclamado, 562,05 €, sean descontados los servicios que no se han utilizado, pueda pagar la desde en 12 plazos y no se incurra en fichero de morosos o deudores.

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 representada por [REDACTED] quien tras reiterarse en su reclamación, añade que en el Laudo dictado se estima la reconvención formulada por [REDACTED] en la cantidad de 500,81 €, correspondientes a las facturas de 01.05, 01.06, 01.07, 01.08 y 01.09 de 2016, que deberá satisfacer la reclamante en seis plazos mensuales de 83,46 € cada uno, por lo que una vez terminado ese pago, solo deberá pagar 138,80 € por los terminales, y sin embargo, le siguen reclamando cantidades por servicios no prestados, por lo que considera que debe abonar los terminales, menos lo facturado en abril de 2017.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 24 de enero de 2018, del que se da cuenta a la reclamante, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de 25.09.2017.



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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, así como la **reconvencción formulada por la reclamada**, por lo que teniendo en cuenta que de la factura A 10008725273-0417, de 1 de abril de 2017, por importe total de 167,05, correspondiente a los conceptos que se detallan, por servicios no prestados en esa fecha, hay que descontar la cantidad de 28,25 €, por la compra de dispositivos a plazos, de lo que se deduce que habría que descontar de la misma 138,80 €, **la cantidad pendiente de pago debe reducirse a 423,25 €**, frutos de restar esos 138,80 € a la cantidad que se solicita por la reclamada en la reconvencción formulada, de 562,05 €. El pago de dicha cantidad de 423,25 €, podrá ser fraccionado en tres mensualidades, a razón de 141,08 € cada una. Finalmente, una vez liquidada la deuda pendiente de pago, deberá la entidad reclamada, cursar las instrucciones precisas para dar de baja en el registro de solvencia patrimonial en el que pudiera haber sido dada de alta la reclamante.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

Madrid, 16 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL