



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04349.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: le van reclamando una serie de facturas por un compromiso de permanencia inexistente. Van bajando los importes reclamados desde 400 euros a 152,85 euros en concepto de facturación del mes de marzo y abril habiendo pagado el primer mes la cantidad de 130,85 euros + 38,62 euros indicano la empresa que cobran por adelantdo teniendo una cuota fija mensual de casi 70 euros cobrándo facturas de productos que no tenían que cobrarle.

Solicita que anulen su deuda ya que ha pagado 40 euros por adelantado no debiendo nada y que le saquen de lista de morosos.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 3 de noviembre de 2017 que el proceso de facturación es automático y que el cliente acepta las condiciones particulares de la tarifa contratada entre la que se encuentra que se facture por anticipado la cuota fija y los consumos se incluirán en la factura siguiente al que se producen.

El reclamante adeuda la cantidad de 152,82 euros por las facturas de abril y mayo de 2017, debiendo abonar los mismos.



Comunidad de Madrid

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. Manifiesta el solicitante que las cantidades que le reclaman inicialmente, después de sus sucesivas reclamaciones, se van minorando pero que no está de acuerdo en pagar la cantidad que le piden en la actualidad porque no se corresponden los conceptos y cuotas reflejados en la facturación con lo que se acordó con él. El contrató con la empresa reclamada, a través de una tienda de The Phone House un servicio, que comprendía línea fija + dos líneas móviles + fibra + TV (gratuita los tres primeros meses) por un importe de 67 euros en total.

Aporta copia de correo electrónico recibido desde la tienda dónde hizo el contrato.

Cuando empieza a recibir facturas no se corresponden las cantidades con la cuota que aceptó y causa baja por portabilidad el 15 de abril de 2016.

No abona la factura emitida el 1 de abril y el 1 de mayo de 2016.

Solicita que le anulen las cantidades que la empresa le reclama que asciende a 152,85 euros,

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 25 de enero de 2018 y se opone a la reclamación. Reitera las realizadas con anterioridad y explican que el 18 de noviembre de 2016 y 7 de diciembre de 2016 se hicieron abonos ajustando ciertos conceptos-cuota TV etc y que tras la solicitud de baja de los servicios contratados, se generaron facturas sin consumo, que se han ido compensando con varios abonos. Se indican la cantidad pendiente de pago y las vías para su abono.

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** la pretensión del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvención formulada por la empresa, debiendo el reclamante **abonar la cantidad total de 2,50 euros**.

Manifiesta el usuario que al ser informado de las tarifas y cuotas que se le aplicarían, el precio total es de 67 euros al mes por los servicios de línea fija+ ADSL+ 2 líneas móviles+ 3 meses TV gratuitas, observándose discrepancia entre los planes de precios reflejados en la facturación, con estas tarifas. Asimismo en el contrato no aparece el plan de precios para el servicio de fibra.

La empresa tras las reclamaciones efectuadas por el reclamante va procediendo a rectificar y realizar diversos ajustes en la facturación y la tienda dónde se formaliza el contrato admite que se ha producido algún error en la activación del producto, y la empresa no desvirtúa que la tarifa y cuota informada sea distinta a la que mantiene el usuario.



Comunidad de Madrid

Se valora por ello la facturación emitida entre el 1 de febrero y el 1 de mayo de 2016 y se comprueba: en primer lugar, que la emitida el 1 de febrero de 2016 abarca el periodo comprendido entre el 26 y el 31 de enero de 2016, cuando el contrato y el alta se realizan el día 30 de enero de 2016, por lo que se debe abonar solo dos días de ese mes y, segundo, que la emitida el 1 de mayo de 2016, debe ser proporcional a los quince días que estuvo de alta con esta compañía, ya que cursa portabilidad el día 15 de abril de 2016.

Sumados los importes de las facturas pagadas (1 de febrero y 1 de marzo de 2017) y el de las impagadas (1 de abril y 1 de mayo de 2016), se considera que restaría por abonar la cantidad señalada anteriormente (2,50 euros) para quedar al corriente de pago con la compañía.

Se comprueba que el resto de facturas mencionadas por la empresa en sus alegaciones, (hasta noviembre de 2016) solo reflejan cargos por TV, habiendo manifestado la empresa haber ya realizado ajustes anulando dichos conceptos.

Una vez abonada esta cantidad, la empresa realizará cuántas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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, 19 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIA