



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03607/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de enero de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en o siguiente: siendo cliente XXX en el servicio XXX con tres líneas de teléfonos (una fija y dos móviles) se inicia el proceso de portabilidad de la **línea XXX** a XXX. Esta línea es usada por D^a XXX, anterior titular y cambiada a nombre del reclamante para poder acceder al servicio XXX. Se factura de manera independiente, en una factura individual por 19,99 € +IVA, en la web XXX sólo aparecen las tres última facturas y no las anteriores. En **abril de 2015** se inicia el proceso de portabilidad por esta línea a XXX, no existiendo compromiso de permanencia. Tras varias llamadas a XXX, se informa de distinta manera. Para realizar el cambio de titular, se procede a realizar la grabación solicitada por D^a XXX. Transcurrido el período de facturación (1.5.2015) se recibe en la cuenta del reclamante una factura por el importe que habitualmente se venía cobrando por la compañía, por lo que se devuelve, ya que debe ser el nuevo titular quien responda por ella, evitando duplicidades. Transcurrido el segundo período (1.6.2016), se produce la misma situación, y el 2.06.2015 se procede al corte de la línea por parte de XXX. La compañía de destino no puede gestionar el proceso de portabilidad, que se **concluye** por parte de la nueva titular, D^a XXX el **17.6.2015**, según informa XXX el 06.10.2015 al reclamante. Desde septiembre, el reclamante recibe numerosos mensajes y llamadas de números de teléfono desconocidos, de una compañía XXX, compañía que se encarga de gestionar las deudas pendientes de XXX. En la página web dXXX "área clientes", no constan facturas pendientes. Puesto en contacto con XXX el 06.10.2015, ponen en conocimiento que existe una factura pendiente de 58,67 €. Manifiestan el primer contacto para realizar un cambio de portabilidad es el día 09.06.2015, que se lleva a cabo por D XXX, haciéndose efectiva el 17.6.2015. El 08.10.2015 se recibe en el domicilio del reclamante una carta informativa de la inclusión en Asnet. Por ello, solicita que XXX asuma la responsabilidad de su mala praxis, y en concreto: sea anulada la reclamación económica por reactivación de la línea, reembolso de los tres días que se interrumpe el servicio, sea corregida la parte correspondiente a la facturación en el caso de que deba ser abonada por los servicios prestados por XXX,

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

con independencia de las llamadas realizadas con tarificación especial, exclusión del fichero Asnef, que se insta a XXX a adquirir un “código de buenas prácticas”, evitando situaciones como la actual, cese de todas las llamadas de XXX, sea tenida en cuenta la documentación que se aporta, a fin de encontrar una pronta solución. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, según consta en sus archivos, con fecha 09.05.2015 se solicita portabilidad de la línea XXX que es anulada el 11.06.2015, porque se solicita a nombre de XXX, que no era la titular de la línea. Con fecha 15.06.2015 se vuelve a solicitar, esta vez, a nombre de D.XXX, y es portada el 17.06.2015. Con fecha 28.05.2015 les consta la devolución de la factura de 01.05.2015, siendo suspendida la línea por este motivo el 02.06.2015. Este mismo día les consta abono de 50,02, correspondiente a la factura de 01.05.2015 y 01.06.2015, procediendo a la rehabilitación de la línea y facturando el importe correspondiente a la cuota de rehabilitación en la factura de 01.07.2015, que consideran correcto. El reclamante presenta escrito de fecha 2 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en la contestación de XXX no se alude a ninguno de los extremos expuestos y solicitados por el reclamante, limitándose a realizar un breve resumen de las incidencias que generan esos cargos. Es plausible la situación de indefensión que la compañía telefónica genera al cliente. No se aporta ninguna de las grabaciones realizadas a D^a XXX, llevadas a cabo con el fin de realizar el cambio de titular de la línea, así como un breve registro o cualquier otro que indique el número de llamadas realizadas para realizar un acto tan breve. Destacar, dentro del cambio de titular de la línea, la solicitud de cambio del número de cuenta en el que realizar cargos. Gracias a las facturas adjuntadas por XXX, se puede apreciar que son tres meses más de servicio que presta la citada empresa al impedir el cambio de titular de la línea, y con ello, la posterior portabilidad solicitada. Ni tan siquiera, tras la reclamación, se ha procedido a ajustar el importe a la parte proporcional de los 15 días que presta servicio por ésta y no el es completo. Tampoco entiende cómo se procede a realizar una reactivación de la línea tras haberse solicitado la portabilidad en varias ocasiones y las facturas pendientes abonados fueron satisfechas por la que es su nueva titular. Durante el tiempo que se está en la compañía se han procedido a realizar los pagos de manera puntual. Un cambio de titular de la línea para una futura portabilidad no puede ocasionar tantos perjuicios a las partes. Reitera sus pretensiones.

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 presenta escrito de fecha 5 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que son numerosos los perjuicios ocasionados, XXX no reconoce ninguna de las grabaciones realizadas a D^a XXX, con el fin de realizar el cambio de titular de la línea, de domiciliación bancaria y con ello poder realizar la portabilidad, en la facturación se puede apreciar que son tres meses de servicio más los que presta, al impedir el cambio de titular de la línea, se entiende fuera de lugar el cargo por



Comunidad de Madrid

reactivación de línea tras haberse solicitado la portabilidad en varias ocasiones, siendo las facturas pendientes abonadas mediante tarjeta bancaria por la que es su nueva titular, no se ha procedido a ajustar el importe a la parte proporcional de los días que se presta servicio por ésta, y no el mes completo, en el “área clientes” de la web XXX no consta que existan facturas pendientes en ninguno de los meses de incidencia, una gestión correcta de todo este trámite hubiera derivado en el abono de un única factura hasta la portabilidad, por ello, reitera sus pretensiones.

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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, constando que: 1º) el 09.05.2015 se solicita portabilidad de la línea 649 771 327, que es anulada el 11.06.2015, al ser solicitada por Dª XXX, persona que no era la titular de la línea; 2º) el 15.06.2015 se vuelve a solicitar, esta vez, a nombre de D. XXX, y es portada el 17.06.2015; 3º) la facturación que obra unida al expediente, finaliza el 17 de junio de 2015, habida cuenta que la última factura que se extiende hasta esa fecha es la XXX, de fecha 01.07.2015; 4º) el 28.05.2015 figura la devolución de la factura de 01.05.2015, siendo suspendida la línea por este motivo el 02.06.2015, es lo cierto que la reclamada reconoce ese mismo día el abono de 50,02 €, correspondiente a la factura de 01.05.2015 y 01.06.2015, procediendo a la rehabilitación de la línea y facturando el importe por la cuota de rehabilitación en la factura de 01.07.2015; 5º) que no obstante ser manifestado por el reclamante que se llevaron a cabo actuaciones para proceder al cambio de titular de la línea, que se solicitó la portabilidad en varias ocasiones, así como que las facturas pendientes de pago fueron satisfechas por la que era su nueva titular y a pesar de ser Principio del Derecho procesal el que quien reclama asume la prueba de la carga, en virtud del cual se obliga a una de las partes a probar determinados hechos y circunstancias cuya falta de acreditación conllevaría una decisión adversa a sus pretensiones, habida cuenta que, en el presente caso, no son acreditadas las manifestaciones vertidas por el reclamante, sin obviar que el Órgano Arbitral es competente en aquellas cuestiones específicas de Consumo a las que se refiere el R.D. 531/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, **procede: la anulación del cargo por reactivación de la línea, que figura recogido en la XXX, de fecha 01.07.2015, por importe de 25,00 €, más 5,25 € de IVA, que totaliza 30,25 €, que la reclamada debe devolver al reclamante, al producirse el pago de dicha factura con carácter inmediato**, tal y como reconoce la propia reclamada en sus alegaciones escritas, así como la **exclusión de los datos personales del reclamante del fichero Asnet, sin que sea oportuno apreciar el resto de pretensiones** por cuanto: de una parte, la **facturación practicada**, de acuerdo con el examen de los documentos que obran unidos al expediente, **resulta correcta** y este Órgano Arbitral **no puede entrar a conocer en materias a las que no extiende su competencia**, como es el caso de requerir el cese de llamadas permanentes de XXX o instar a XXX a adquirir un código de buenas prácticas.

Comunidad de Madrid

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX