



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00474.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: a finales de enero de 2017 (20 de enero), se hizo el cambio de titularidad de las líneas " 671554..." y " 91006..." que estaban a su nombre. Este proceso generó un cargo económico que se le reclamó de forma doblemente indebida, puesto que la factura del mes de enero se había pagado y porque además el reclamante no tenía esas líneas a su nombre, ni estaban en uso suyo.

Como el impago de esas cantidades, dio lugar al corte de servicio en otras líneas telefónicas a su nombre, solicitó la portabilidad de las líneas que aún tenía en Orange. La operadora emitió facturas posteriores a la portabilidad, que no se han abonado por improcedentes.

Solicita anulación de los cargos que corresponden a las líneas que se cambiaron de titularidad sin su consentimiento y anulación de las facturas posteriores a la portabilidad a otra compañía de las líneas: "6604...,6548... y 6158..."

La empresa mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2018 informa que realizada comprobación de las facturas emitidas para las líneas " 6715 y 910006.." consideran que es correcta la aplicación de la tarifa contratada.

En relación a la línea [REDACTED] notifican que a fecha 20/01/17, se genera el cambio de titularidad y para el número [REDACTED] se genera el cambio a fecha 23/01/17, siendo la última factura emitida por dichas líneas de fecha 21/01/17, generándose de manera correcta. Adjuntamos copia de las facturas para su conocimiento.

Por otro lado, señalan que la línea [REDACTED] es dada de baja en esta compañía el 01/03/17, el número [REDACTED] es portado a otro operador el 01/03/17 y la línea [REDACTED] genera la baja por traspaso a otro operador el 14/03/17.



Comunidad de Madrid

Con relación a las líneas citadas, se han emitido las facturas de fecha 21/02/17, 21/03/17 y 21/04/17 correctamente, con los consumos realizados, las cuotas de los terminales adquiridos por el servicio venta a plazos y los cargos por cancelación del servicio venta a plazos.

Para finalizar, confirman que el importe pendiente de pago por parte del Sr. Alonso asciende a día de hoy a 35 euros (con impuestos) de la factura de fecha 21/04/17 del servicio móvil y, un importe de 29,27 euros (con impuestos) de la factura de fecha 21/01/17 del servicio fijo, y por las que formulan reconvención.

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 18 de abril de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Señala que la factura correcta y que se abonó para el periodo de 21/12/16 a 20/01/17 fue por importe de 100,26 euros.

La factura por importe de 29,27 euros, nunca se giró a su banco y se puede observar que se vuelve a facturar por el mismo periodo. Esta factura se produce por un error ya que hay un cambio de su contrato, que no autoriza, añadiendo al mismo al [REDACTED] pudiendo ser quién hiciera el cambio.

Respecto de la factura emitida con fecha 21 de abril de 2017 por importe de 35 euros, indica que la compañía le deja unilateralmente sin servicio por la supuesta deuda de 29,27 euros y aún así la empresa indica última fecha de portabilidad el 14/03/17 y recibe una factura para el periodo de 21/02/17 a 20/03/17 por importe de 90 euros. Esta factura es incorrecta al contener un cargo de 50 euros por "cambio de condiciones en tarifa". Nunca tuvo conocimiento de este cambio.

Concreta su pretensión en la siguiente forma: 601.012,10 euros como sanción por infracción de protección de datos, indemnización por daños y perjuicios de 6.000,10 euros (detallados en el el escrito de fecha 18 de abril de 2018 y que se dan por reproducidos) y devolución de cantidades indebidamente cobradas: 50 euros en concepto de cambio de condiciones y anulación de las cantidades reclamadas; 29,27 euros de la factura de fecha de 21 de enero de 2017 y 35 euros de la factura emitida el 21 de abril de 2017

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia y se opone a la reclamación.



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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada por una parte:

A) **Anular** la cantidad de **29,27 euros** correspondientes a la factura emitida el 21 de enero de 2017.

El solicitante manifiesta desde el inicio de su reclamación, que nunca solicita ni autoriza el cambio en su contrato, que implique una separación de los servicios facturados (móvil y línea fija).

La empresa reclamada no desvirtúa dicha alegación, ni aporta contrato o grabación justificativa de este cambio de titularidad, habiendo acreditado el usuario que procede a abonar una factura por importe de 100,26 euros el día 21 de enero de 2017 para el mismo periodo que la empresa reclama.

B) **Anular** la factura emitida el 21 de abril de 2017 por importe de **35 euros**, ya que examinada la misma, se comprueba que solo contempla el concepto “*cancelación venta a plazos de dos terminales*”, sin que la empresa haya aportado documentación alguna que justifique la adquisición financiada de dichos terminales, los términos de su adquisición o compromisos adquiridos.

B) **Reintegrarle** la cantidad de 50 euros correspondiente al cargo de “ cambio de condiciones de tarifa” reflejado en la factura emitida el 21 de marzo de 2017 ya que no se acredita por parte de la empresa notificación al reclamante del cambio en las condiciones contractuales con un mes de antelación.

No se entra a conocer respecto de la solicitud de imposición de sanción reclamada por el solicitante, en materia de protección de datos, al carecer este Órgano Arbitral, competencia sobre dicha materia, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima oportuno, ejercite cuantas acciones estime convenientes. Página oficial [REDACTED]

No se entra a conocer respecto de la petición de daños y perjuicios, al tratarse de una materia que está excluida de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, suscrita por la empresa reclamada.

No obstante se informa que se deja libre y expedita la vía judicial, en este apartado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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

Previa 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.