



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01598.1/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



Portabilidad

En Madrid, a 15 de septiembre de 2023 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 MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[Redacted], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Portabilidad del número [Redacted] a la compañía [Redacted]. Pero [Redacted] no tiene correcto el número de DNI y por eso sale denegada.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "daños ocasionados por la pérdida del número fijo. En dos ocasiones se solicitó la portabilidad del número y fue rechazada. [Redacted] niega que se solicitó la portabilidad".

En su escrito de 28 de abril de 2023 refiere: "Adjunto solicitud de portabilidad del número de teléfono [Redacted] a [Redacted]. En varias ocasiones nos hemos puesto en contacto con [Redacted] ya que, desde [Redacted] nos informaban que estaban rechazando la portabilidad al nuevo operador. [Redacted] nos comunicaba que no había ninguna incidencia para realizar la portabilidad, pero no la efectuaban. Solicitamos una compensación económica de 1.500 € ya que [Redacted] no han transferido el número de teléfono, haciendo así que nuestros contactos no puedan hacer una conexión con nosotros. Hemos tenido el número de teléfono más de 10 años con nosotros, a nuestra Xtularidad y contactos importantes para nosotros tenían este número de teléfono nuestro. Requerimos esta compensación económica porque para nosotros este número de teléfono es importante para nosotros y no podemos recuperar el número como habíamos solicitado. Les informo que [Redacted] estaba realizando la facturación incorrectamente ya que, en sus facturas, figuraban el DNI de [Redacted] pero a nombre de [Redacted]. Hemos abierto incidencias, pero nunca fueron resueltas. Adjuntamos también facturas erróneas. Para finalizar, me gustaría informar que, [Redacted] activó en el contrato del teléfono una Tarifa [Redacted] sin consentimiento, incrementando mensualmente la factura de teléfono. Nos pusimos en contacto con ellos, abrimos reclamaciones,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

pero nunca obtuvimos contestaciones. Por esta razón, los recibos no han sido pagados ya que quieren que realicemos unos pagos de algo que no ha sido contratado, más unos recargos por impago. Ruego que valoren esta situación y que regularicen estas facturas a la tarifa que fue contratada y solicito poder realizar el pago de las facturas reales sin recargos de impago.

En su escrito de fecha 11/09/2023 refiere: A la solicitud de aportación de documento que acredite la oferta contratada, no dispongo ya que dicha contratación fue por vía telefónica y actualmente no tengo acceso al área cliente de [REDACTED] ya que no soy cliente de ellos. Así mismo, he de aclarar que, la tarifa fue modificada por ellos y añadieron el servicio fútbol sin consentimiento expreso. Añado también una factura en la que sale mi tarifa que no estaba contratada por nosotros y aparte es lo que reclamo.



La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación: Tras el estudio de la reclamación realizado, les informamos de que la línea [REDACTED] ha cursado baja en fecha 09/11/2022, tras recibir la petición de la cliente y según la documentación aportada necesaria para dicho trámite, sin que conste incidencia alguna al respecto.

Del mismo modo, les señalamos que la numeración [REDACTED] pertenece actualmente a [REDACTED], tal y como se puede comprobar en la CNMC. Por dicho motivo y según la fecha de baja indicada, les exponemos que, técnicamente no es posible la recuperación de la numeración objeto de reclamación.

Con respecto a la compensación económica solicitada por el cliente, [REDACTED] no entra a valorar la misma.

Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 91,81 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a la factura del 01/11/2022, asociada a las líneas móviles del cliente, y 111,16 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a las facturas asociadas a la línea fija de fecha 03/10/2022 y 03/11/2022, las cuales adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] o [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso SOLICITA Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid,



Comunidad de Madrid

respecto a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], en representación de Dña. [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada. Por último, solicitamos reconvención de la deuda de 202,97 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible

En su escrito de 15 de junio de 2023 refiere: Se recibe reclamación de Dña. [REDACTED], donde indica que en dos ocasiones ha solicitado la portabilidad de la línea fija [REDACTED], cuya titular es Dña. [REDACTED], de [REDACTED] a [REDACTED], no siendo efectuada y perdiéndose finalmente la numeración, por lo que, solicita una compensación al respecto.

Tras el estudio de la reclamación realizado, les informamos de que la línea [REDACTED] ha cursado baja en fecha 09/11/2022, tras recibir la petición de la cliente y según la documentación aportada necesaria para dicho trámite, sin que conste incidencia alguna al respecto.

Del mismo modo, les señalamos que la numeración [REDACTED] pertenece actualmente a [REDACTED], tal y como se puede comprobar en la CNMC. Por dicho motivo y según la fecha de baja indicada, les exponemos que, técnicamente no es posible la recuperación de la numeración objeto de reclamación.

Con respecto a la compensación económica solicitada por el cliente, [REDACTED] no entra a valorar la misma.

Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 91,81 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a la factura del 01/11/2022, asociada a las líneas móviles del cliente, y 111,16 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a las facturas asociadas a la línea fija de fecha 03/10/2022 y 03/11/2022, las cuales se les envió en la notificación.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] o ([REDACTED]) (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED] (deuda de móviles) y en el número [REDACTED] (deuda de fijo).

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere que la mercantil activó en el contrato del teléfono una Tarifa de [REDACTED] sin su consentimiento, incrementando mensualmente la factura de teléfono y que a pesar de las numerosas reclamaciones, no se obtuvo contestación. Por esta razón, los recibos no han sido pagados, al igual que los recargos por impago.

2º La mercantil solicita el abono de las factura de importe 91,81 euros de la factura del 01/11/2022 y 61,02 € y 50,14 € (111,16 €) de las facturas asociadas a la línea fija de fecha 03/10/2022 y 03/11/2022. En la primera factura hay consumo y en las dos últimas no.

3º El contrato aportado por la mercantil y firmado por la reclamante de fecha 08/05/20218, no es tal sino un formulario de identificación del cliente móvil prepago.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a los importes de las facturas reclamadas por la mercantil, de cuantía 91,81 €, 61,02 € y 50,14 €, siendo solo la primera la que tiene consumo y no las otras dos. Por lo que la reclamante debe abonar el importe de la primera que asciende a 91,81 €, descontando el importe facturado en concepto de contratación de fútbol, que no queda ni acreditado ni documentado por la mercantil, ya que lo que se aporta es un "formulario identificación cliente móvil prepago" y una oferta comercial no firmada por la



Comunidad de Madrid

reclamante. Por lo que la reclamante debe abonar, de dicha factura, el importe 4,96 € IVA incluido.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a los daños y perjuicios solicitados, ya que, si bien están cuantificados, no quedan documentados, no siendo este Colegio Arbitral competente en dicha materia.

Con respecto a la reconvención de la mercantil, se ESTIMA PARCIALMENTE en el importe de 4,96 € y referido a la factura número [REDACTED] la cual tiene consumo.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 18 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]