

Falta de diligencia y actitud negligente en la tramitación de portabilidad de línea fija y ADSL.

La Audiencia Provincial de Burgos en su Sentencia núm. 319/2010 de 27 de julio AC\2010\1163 tiene que establecer si existe responsabilidad por parte de las compañías distribuidoras de servicios de telefonía fija y ADSL en cuanto a la prestación de servicios de portabilidad y cambio de titularidad, que el demandante consumidor había contratado con una de ellas. En los antecedentes de hecho se señala que el titular de los mencionados servicios, prestados por TELEFONICA ESPAÑA SA, era el padre del actor, aunque el mismo pagaba en una cuenta corriente a su nombre y que en enero de 2009, los contrató telefónicamente con otra compañía, FRANCE TELECOM SA. Para llevar a cabo las gestiones para activar la portabilidad de línea, FRANCE TELECOM SA sometió al demandante a un cuestionario con objeto de solicitar su consentimiento para contratar el servicio telefónico y ADSL y su autorización para gestionar la baja de los servicios que tenía con TELEFONICA ESPAÑA SA, que quedó grabado en una conversación telefónica. Hay que mencionar que no quedó constancia de que el comercial preguntó directamente sobre el titular de los anteriores servicios ni de que el demandante se lo dijera. A finales del mes de enero, FRANCE TELECOM SA facturó al actor la totalidad del servicio contratado, pese a que éste no había recibido el servicio de la línea fija que todavía seguía prestando TELEFONICA SA a nombre de su padre, situación que se prorrogó hasta cuatro meses después.

El actor interpuso demanda en contra de las dos compañías pidiendo se condenara a éstas al pago de las cuotas indebidamente cobradas, la rescisión del contrato con FRANCE TELECOM SA y al restablecimiento del servicio de ADSL con la TELEFONICA ESPAÑA SA más la indemnización de 600€ por daños y perjuicios.

La compañía TELEFÓNICA ESPAÑA SA alegó que no le consta solicitud alguna de portabilidad de línea básica y FRANCE TELECOM SA que no hay incumplimiento contractual por su parte, sino, una información errónea facilitada por el propio actor al solicitar la portabilidad.

La Audiencia discrepa de los argumentos alegados por las dos compañías, argumentando que no actuaron diligentemente y que no informaron de manera adecuada al demandante de la tramitación necesaria para proceder a la portabilidad de la línea fija y al cambio de titularidad.

En consecuencia, declara la responsabilidad por incumplimiento contractual a la compañía FRANCE TELECOM SA, ya que cumple parcial y defectuosamente lo contratado por el actor, que era el pack completo y no sólo la portabilidad del ADSL. Argumenta la Audiencia que así como no hubo inconvenientes en contratar el

ADSL a nombre del demandante y dar de baja en dicho servicio a su padre, podría haberse realizado el cambio de titularidad de la línea fija ya que dicho cambio puede verificarse telefónicamente sin necesidad de autorización escrita del antiguo titular.

Acusa el incumplimiento del RD 1906/1999 de 17 de diciembre (RCL 1999, 3260) por el que se regula la contratación telefónica o electrónica, como del Título IV del RD 424/2005 de 15 de abril (RCL 2005, 861) por el que se aprueba el Reglamento que regula el régimen específico de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas (hoy, derogado por RD 899/ 2009 de 22 de mayo (RCL 2009, 1090) , Carta de los derechos de usuarios de servicios de comunicaciones telefónicas) , así como la normativa que lo desarrolla , Orden ITC 1030/2007 de 12 de abril (RCL 2007, 809) del Ministerio de Industria, turismo y Comercio, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores y confirma la Sentencia de Instancia en cuanto a la condena solidaria de las dos empresas al pago de las cuotas indebidamente cobradas, la rescisión del contrato con FRANCE TELECOM SA y al restablecimiento del servicio de ADSL con la TELEFONICA ESPAÑA SA. Estima parcialmente el recurso de apelación interpuesto por las mencionadas compañías en lo que se refiere a la cuantía de la indemnización por daños y perjuicios, estableciéndola en 300€.

En el mismo sentido se han declarado las Audiencias Provinciales de Madrid en la sentencia núm. 63/2009 de 13 febrero. JUR 2009\238079, de Asturias en la sentencia núm. 203/2010 de 7 junio. JUR 2010\267622 y el Tribunal Supremo en sentencia núm. 1047/2003 de 11 noviembre RJ 2003\8289 y sentencia núm. 29/1993 de 29 enero RJ 1993\515.

Iuliana Raluca Stroie