

**Exp. 20210399**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el [REDACTED] va sol·licitar la baixa per portabilitat a una altra operadora en moltes ocasions i que continuava rebent factures quan ja no utilitzava el servei. Sol·licita li facin l'abonament del que ha pagat per aquest concepte. La part reclamant exposa que no els consta cap sol·licitud de baixa fins el [REDACTED] i que per tant les factures generades per quota de tarifa han de ser abonades.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que la setmana del [REDACTED] va decidir canviar d'operadora i que el [REDACTED] va rebre una trucada de la reclamada amb una contraoferta per mantenir-la de clienta. Informa que no va acceptar i va deixar clar que volia la baixa dels serveis contractats.

Exposa que la reclamada no va tramitar la baixa sol·licitada i que ha continuat rebent factures els mesos de [REDACTED] per un import total de 215,25€. Afegeix la reclamant que va demanar altre cop la baixa en nombroses ocasions per correu electrònic, SMS i trucades telefòniques i que la reclamada l'ha inclòs en fitxers de morosos reclamant un import de 186,63€.

Sol·licita la cancel·lació del deute existent amb la reclamada i una indemnització pel temps perdut amb la tramitació de la baixa i de la present reclamació.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], informa que desestimen la reclamació atès que la reclamant va cursar la portabilitat de la línia mòbil associada al servei combinat de fibra/fixe i mòbil i que va quedar activa la fibra/fixe i una segona línia mòbil contractada. Al·lega la reclamada que no els consta cap sol·licitud de baixa fins el [REDACTED] i que per tant les factures generades per quota de tarifa han de ser abonades per la reclamant i formula reconvençió per 215,25€.

En data [REDACTED], amb motiu de la citació a l'audiència, la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i manifesta que la seva submissió a l'arbitratge exclou les reclamacions per danys i perjudicis. Finalment, no obstant, manifesta que, com a gest comercial, han anul·lat les quotes de la línia de la reclamant corresponent a les factures



II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha acreditat haver sol·licitat directament la baixa dels serveis, per diferents vies, a la reclamada, així com que es va tramitar una portabilitat a un altre operador efectiva a partir del dia [REDACTED], fet últim que reconeix la reclamada en el seu escrit d'al·legacions.

Així, la reclamada ha incomplert allò establert a l'article 10 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, respecte a que una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa de l'esmentat operador de tots els serveis associats al servei telefònic identificat per la numeració aportada. La baixa produeix efectes a partir del moment en què l'operador d'origen deixi de prestar efectivament el servei.

A més, la reclamada tampoc va donar una atenció eficaç a les reiterades sol·licituds de la reclamant infringint els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i a la inversa.

Per altra banda, la reclamada, com a gest comercial, manifesta que ha anul·lat les quotes de la línia de la reclamant corresponent a les factures [REDACTED] ja que no s'ha utilitzat el servei, amb devolució de l'import que s'hagi abonat.

No entrem a valorar la reclamació per danys i perjudicis que realitza la part reclamant ja que les limitacions en l'adhesió a l'arbitratge de consum de la reclamada no ho permeten, quedant expedida la via judicial si la reclamant vol exercitar aquest dret.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en dret, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, recollint el gest comercial de la reclamada, en el sentit que l'operadora anul·larà les quotes de la línia de la reclamant corresponent a les factures [REDACTED], amb devolució de l'import que s'hagi abonat per aquesta.

L'operador reclamat notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que se'n derivin de la present reclamació i la donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.