

Exp. 0104/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar la portabilitat a un altre operador, havent efectuat el pagament de totes les factures corresponents, afegint que la part reclamada li efectua una reclamació per un suposat deute que no reconeix. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagaments i la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que ha realitzat un abonament per import de 150€, quedant un saldo a favor de la part reclamant de 36,35€, dels que ha efectuant transferència bancària a favor de la part reclamant. La part reclamada sol·licita es tingui per deixada sense efecte la reconvenció inicialment formulada i per abonats els cobraments indeguts.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va sol·licitar la portabilitat a un altre operador, havent efectuat el pagament de totes les factures corresponents, afegint que la part reclamada li efectua una reclamació per un suposat deute que no reconeix.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions i reconvenció inicial efectuada per la part reclamant, afegint que la portabilitat va ser gestionada per les dues operadores, així com que es varen abonar tots els serveis prestats i utilitzats, i que la part reclamada li ha realitzat un abonament de 36,35€.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de l'oferta comercial rebuda, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], on s'hi efectua reconvenció per import de 269,43€, còpia de les condicions generals del contracte.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagaments i la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data [REDACTED] sol·licita es tingui per efectuada reconvenció per import de 113,95€.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data [REDACTED] manifesta que ha realitzat un abonament al compte client de la part reclamant per import de 150€, en concepte d'anul·lació del càrrec efectuat per instal·lació de fibra.

També manifesta que després del abonament efectuat al compte client de la part reclamant, queda un saldo a favor de la part reclamant de 36,35€, dels que ha efectuant transferència bancària a favor de la part reclamant en data [REDACTED]

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de l'oferta comercial i còpia de les condicions generals del contracte.

La part reclamada sol·licita es tingui per deixada sense efecte la reconvenició inicialment formulada i per abonats els cobraments indeguts.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia [REDACTED] havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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 què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

V. 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.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix 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 reclamada manifesta que ha realitzat un abonament per import de 150€ en el compte client de la part reclamant, quedant un saldo a favor de la part reclamant de 36,35€, dels que ha efectuat transferència bancària a favor de la part reclamant, actuacions de la part reclamada que concedeix amb les pretensions de la part reclamant; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 36,35€, que ja han estat abonats, i desestimar la reconvenció inicialment formulada.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el 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, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació. Es té per realitzat l'abonament de la part reclamada per import de 36,35€, en compliment del present laude.

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments, de totes les línies, serveis i comptes client de la part reclamant amb la part reclamada.

DESESTIMAR la reconvenió inicialment formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

REQUERIR a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.