

**Exp. 0328/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha tingut coneixement que la part reclamada ha inclòs les seves dades personals en fitxers de solvència patrimonial, afegint que no reconeix cap deute amb la part reclamada. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada inicialment efectua reconvençió per import de 859,87€, afegint que si bé el càrrec és correcte, no ho és l'import, i que per motiu d'aquest error han realitzat un abonament de 503,98€. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 384,58€.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que ha tingut coneixement que la part reclamada ha inclòs les seves dades personals en fitxers de solvència patrimonial, afegint que desconeix quin pot ser l'origen d'aquest suposat deute amb la part reclamada.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que no reconeix cap deute amb la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de la carta certificada enviada a la part reclamada i còpia de la consulta realitzada al fitxer públic de solvència patrimonial.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data [REDACTED] manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que dona garantia de l'autenticitat de les seves factures i sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 859,87€.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED] manifesta que la part reclamant va realitzar una contractació presencial davant d'un establiment autoritzat a un preu especial amb data [REDACTED] associat a un compromís de permanència de 12 mesos, afegint que la instal·lació del servei de fibra es va realitzar amb data [REDACTED] i es va desactivar el servei amb data [REDACTED] motiu pel qual es va facturar el càrrec de penalització per baixa anticipada, incorporat a la factura [REDACTED]

També manifesta que si bé el càrrec és correcte, no ho és l'import, atès que en el contracte s'estableix una penalització màxima de 240€, motiu pel qual han realitzat un abonament 503,98€, tenint en compte el temps que el servei va estar actiu.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de contracte.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 384,58€.

## 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 convenientes 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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. 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.

III. 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 la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. 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.

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 de la normativa autonòmica; complementaritat d'aquels 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. 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 reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions

contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED] on manifesta que deixa sense efecte la seva reconvenció inicial de 859,87€, atès que ha comès un error en la seva facturació, atès que en el contracte s'estableix una penalització màxima de 240€, motiu pel qual han realitzat un abonament 503,98€, tenint en compte el temps que la part reclamant va tenir el servei actiu, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha aportat còpia que acredita de la seva inclusió en un fitxer públic de solvència patrimonial, per import de 859,87€; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvenció formulada, així com que la part reclamada no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

La facultat de la part reclamada per formular reconvenció davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aportï un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**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 reconvenció 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.

**DEIXAR CONSTÀNCIA** de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.

**REQUERIR** a la part reclamada que en el termini de 5 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnic i logístics necessaris, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, en el sentit que es verifiqui que la part reclamant no té cap compte client, cap línia de serveis ni cap deute pendent, per a qualsevol compte client de titularitat de la part reclamant.