

Exp. 0329/21

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 desconeix quin pot ser l'origen d'aquest suposat deute i 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 manifesta que ha procedit a anul·lar les factures emeses pels serveis de la línia mòbil objecte de les presents actuacions arbitrals, així com que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada. La part reclamada sol·licita s'arxivin les actuacions.

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 manifesta que ha procedit a anul·lar les factures emeses pels serveis de la línia mòbil objecte de les presents actuacions arbitrals que es trobaven pendents d'abonament per serveis del període de [REDACTED]

També manifesta que, d'aquesta manera i un cop anul·lat el deute pendent, la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada.

La part reclamada sol·licita s'arxivin les actuacions.

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.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED] i amb l'absència de la part reclamant, que ha excusat la seva assistència.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que el deute reclamat va ser condonat, afegint que la part reclamant no té cap deute amb la part reclamada així com no està inclòs en cap fitxer de solvència patrimonial per possibles deutes amb la part reclamada.

Es dona per conclosa l'audiència.

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; 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, 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 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 arbitral, la part reclamada a l'acte de la audiència manifesta que el deute reclamat va ser condonat, afegint que la part reclamant no té cap deute amb la part reclamada així com no està inclòs en cap fitxer de solvència patrimonial per possibles deutes amb la part reclamada, manifestacions de la part reclamada que coincideixen amb les pretensions de la part reclamant.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions 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 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.

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.