

LAUDE

Exp. 93/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que des del [REDACTED] fins el [REDACTED] es va quedar sense connexió a internet i sense telèfon fixe, sense haver sol·licitat la baixa i el mateix va passar el dia [REDACTED]. La part reclamada al·lega que s'havia donat de baixa el servei sense ser demanat pel titular de la línia. En la primera interrupció de servei es va tornar a reactivar bé. En la segona interrupció de servei es va perdre el número de telèfon fixe. Es va intentar recuperar el número de telèfon fixe, amb una antiguitat de set anys i que era el contacte per fer les reserves en el seu negoci de restauració. Es va contactar amb immediatesa i puntualment pels diferents canals de reclamació de l'operadora: en botiga presencial, en el telèfon [REDACTED] i per missatgeria de WathsApp. Al no aconseguir-ho es demanà la portabilitat a una altra companyia telefònica, que tampoc aconseguix migrar el numero de telèfon. La seva pretensió és recuperar el número de telèfon que han tingut durant set anys.

La part reclamada al·lega que no és possible recuperar el número de telèfon perquè ha estat assignat a una altra empresa.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a la OMIC de Barcelona en data [REDACTED] i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data [REDACTED] formula la seva reclamació contra l'empresa [REDACTED] i manifesta que des del [REDACTED] fins el [REDACTED] es va quedar sense connexió a internet i sense telèfon fixe, sense haver sol·licitat la baixa. El mateix va succeir el dia [REDACTED]. La part reclamada va al·legar que s'havia donat de baixa el servei. La primera vegada es va reactivar correctament. En la segona interrupció, s'intenta recuperar el número de telèfon per diferents canals d'atenció al client de la companyia: presencialment, en el telèfon [REDACTED] i per missatgeria de WathsApp. Al no aconseguir-ho es tramita la portabilitat a [REDACTED], que tampoc aconseguix recuperar el número de telèfon en la migració. A continuació, es gira un burofax a la part reclamada (enviat els dies [REDACTED] i amb recepció el dia [REDACTED]).

La reclamant en la seva sol·licitud conclou que la seva pretensió és recuperar el número de telèfon que han tingut durant set anys.

La part reclamant aporta, com a justificació documental, els comprovants dels burofax de data [REDACTED] i import de 17,96 €; missatges de WhatsApp, escriptura de data [REDACTED] [REDACTED] escriptura notarial de constitució de la societat i designació del reclamant com administrador únic i declaració responsable de la seva consideració com a microempresa, de data [REDACTED]

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en data [REDACTED], al·lega que no és possible recuperar el número de telèfon donat, ja que pertany a una altre empresa.

AUDIÈNCIA

Ha comparegut la part reclamant amb absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència.

La part reclamant exposa que després que es donés de baixa per primer cop el servei des de el [REDACTED] es va poder recuperar el número de telèfon fixe, però la segona vegada que va passar el [REDACTED] no s'ha pogut recuperar.

En no poder recuperar el número mitjançant l'operadora reclamada, tot i posar-se en contacte pels diversos canals d'atenció al client de l'operadora, la part reclamant va contactar amb diverses companyies per fer la portabilitat, L'operadora a la que es va migrar va assegurar que fent la portabilitat es recuperaria el número fixe. Però, una vegada realitzada la migració va ser impossible recuperar-lo.

La part reclamant explica que és difícil entendre que no es pogués recuperar el número en el seu moment i que li ha provocat problemes amb les reserves en la seva activitat de restauració ja que aquest número de telèfon, amb set anys d'antiguitat, consta a diversos directoris. Això els ha provocat molt neguit.

Que la part reclamada sempre ha manifestat que s'havia donat de baixa el servei, va disculpar l'error en un WhatsApp i mitjançant la carta del [REDACTED] va confirmar que no és possible recuperar el número, amb set anys d'antiguitat, perquè actualment pertany a una altra empresa.

La reclamant detalla el curs de les reclamacions per a recuperar el número de telèfon fixe. Així, es va intentar recuperar el número a la botiga física a [REDACTED] posteriorment amb trucades al servei d'atenció telefònica [REDACTED] i pel canal de WhatsApp amb l'empresa. S'explica que es va reclamar puntualment, de seguida, i de manera preventiva per assegurar mantenir el número, el [REDACTED]. Recorda que trucaven, els hi passaven a un altre telèfon i penjaven. Que va ser molt inquietant. Conclou que la seva pretensió es recuperar el número de telèfon i que és difícil de quantificar el dany.

Es reitera que la seva pretensió és, si és possible, recuperar el número de telèfon fixe per la utilitat i funció pel seu negoci de restauració, sent un número conegut i funcional, perquè figura en directoris en Internet i és utilitzat pels clients per formalitzar les reserves.

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 alegacions 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.

VIII. 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.

IX.- En les presents actuacions arbitrals es va donar de baixa el servei per primer cop des del [REDACTED] i es va poder recuperar el número de telèfon fixe, però la segona vegada que va haver una interrupció el [REDACTED] es va perdre el número de telèfon fixe i va ser adjudicat a una altra empresa.

La part reclamada sempre ha manifestat que s'havia donat de baixa el servei i a través del canal de Whatsapp d'atenció al client manifesta que *"Sé que ha estat un error nostre i el lamento molt. En aquest moment per compensar aquesta mala gestió, puc aplica-li una oferta de [REDACTED] de més velocitat que l'anterior"*. En la carta de la reclamada de data [REDACTED] es va confirmar que no és possible recuperar el número del telèfon fixe, amb set anys d'antiguitat, perquè actualment pertany a una altra empresa.

La part reclamant de manera immediata i prudent, a continuació de la pèrdua del número de telèfon va utilitzar els diversos canals d'atenció al client de l'operadora: botiga presencial, trucades al telèfon [REDACTED] i missatges de WhatsApp.

La part reclamant va haver de contactar amb diverses companyies per mantenir el número fixe tramitant la seva portabilitat. L'operadora a la que va migrar li va assegurar que fent la portabilitat es recuperaria el número fixe. Però una vegada realitzada la migració va ser impossible recuperar-lo.

Per a la part reclamant és difícil entendre aquest problema, que li ha provocat molt neguit que no es pogués assegurar i recuperar el número de forma ràpida. Recorda que trucaven, els hi passaven a un altre telèfon i penjaven. Expressa en la vista que va ser molt inquietant, que li ha provocat problemes amb les reserves en la seva activitat de restaurant, ja que aquest número de telèfon, amb set anys d'antiguitat, consta en diversos directoris.

S'ha succeït un pelegrinatge de reclamacions mitjançant els tres canals d'atenció al client de l'operadora (presencial, telefònic i missatgeria) quan la seva única i simple pretensió era conservar o recuperar el número de telèfon per la utilitat i funció que aquest prestava pel seu negoci de restauració, per figurar en directoris en Internet que permeten als clients formalitzar les reserves.

Per l'anterior, es pot concloure un incompliment de les normes mínimes de diligència i professionalitat de la part reclamada en les seves fases de serveis d'atenció al client i reclamacions, al no ser atesa ni la més bàsica i essencial petició sol·licitada de conservació de número fixe dins la mateixa companyia i amb els mateixos serveis bàsics de telefonia fixe i dades.

En el marc de l'esfera de la part reclamant, amb bona fe, s'ha reconegut l'error informatiu, material o tècnic en el processament del manteniment de l'execució contractual que no va fer possible el manteniment de les característiques i condicions de serveis, sent el número de telèfon un element essencial i causal del contracte, a tenor de l'article 1274 del Codi Civil, atesa la característica essencial del manteniment del número del telèfon fixe publicitat per l'usuari pel coneixement de la clientela en el funcionament en la seva esfera de negoci.

El reclamant tenia dret a mantenir les condicions contractuals anteriors de continuïtat del servei, en el sentit de l'article 1.256 del Codi Civil en compliment contractual per ambdues parts.

Així, la part reclamada va corregir l'error material o tècnic la primera vegada, va reconèixer aquest error i va al·legar la impossibilitat de recuperar el número de telèfon fixe per haver estat assignat a una altra empresa.

Vistes les al·legacions en la darrera carta de la reclamada, no ha estat possible restaurar amb els mitjans i el suport tècnic i informàtic necessaris les característiques i condicions de l'anterior contractació, amb especial consideració al manteniment del número de telèfon mòbil per correspondre a una altra empresa en l'actualitat.

No s'han complert els requisits d'informació, eficàcia i eficiència en el manteniment del número de telèfon fixe, que com s'ha ressenyat anteriorment, integrava la causa del contracte, d'acord amb l'article 1.274 del Codi Civil.

No hi ha hagut una relació recíproca de lleialtat de les conductes entre les parts, perquè si bé en l'àmbit de comercialització de la part reclamada es detecta l'error i es demanen disculpes per aprofitar per comercialitzar la xarxa de dades a més velocitat, en altres nivells organitzatius de l'esfera empresarial de la reclamada no s'ha resolt el problema, no s'ha pogut assegurar provisionalment ni frenar el procés de pèrdua del número de telèfon.

X.- La pèrdua del número de telèfon fixe ha causat al reclamant estrès i angoixa, li ha ocasionat una dedicació en temps en les reclamacions, amb trucades, derivacions i penjades i li ha dificultat desenvolupar la seva feina de restauració japonesa, li ha pogut danyar la seva imatge professional amb impossibilitat de contactar i reservar pels clients i la relació amb proveïdors.

La desatenció dels departaments d'atenció al client, de qualitat i la manca de suport de serveis tècnics i informàtics en la tramitació de la informació errònia d'un canvi de número és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els principis bàsics de les relacions contractuals, que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre la lleialtat d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no és concordant amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, que estableix l'article 2 del Codi de Comerç. El reclamant ha sofert patiment i sensació anímica de inquietud.

XI.- No obstant l'exposat anterior, el número de telèfon ha estat assignat a una altra empresa per la reclamada, sent de contingut impossible la continuació de les actuacions, per la impossible recuperació del número telefònic i atesa la limitació de no indemnització de danys, condicionada per la reclamada en la seva l'adhesió al sistema arbitral.

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

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que la prossecució de les actuacions resulta impossible.

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.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.