

Exp. 0414/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que per un error de la part reclamada la va deixar sense servei telefònic, havent estat incomunicada, tot i haver pagat els serveis prestats en la seva totalitat. La part reclamant sol·licita una indemnització. La part reclamada manifesta que es van realitzar dos pagaments de 117,28€ i 187,06€, efectuant les minoracions i compensacions que va estimar oportunes, afegint que la suspensió temporal dels serveis de telefonia, per impagament, van ser en el període del [REDACTED]. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que per un error de la part reclamada la va deixar sense servei telefònic, havent estat incomunicada, tot i haver pagat els serveis prestats en la seva totalitat, afegint que se li pretenia cobrar per un terminal mòbil que no havia sol·licitat, així com que no l'ha rebut ni l'ha utilitzat.

També manifesta que tot i les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, havent parlant amb més de deu persones diferents, tots efectuaven manifestacions diferents i contradictòries, així com que havia abonat un import de 130,77€ mitjançant càrrec en targeta de crèdit, sense que la part reclamada reconegués aquest ingrés al seu favor.

La part reclamant aporta còpia d'ingrés en efectiu a favor de la part reclamada, còpia d'extracte de moviment de càrrecs bancaris, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], còpia de factures i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita una indemnització.

La part reclamada manifesta que la factura de data [REDACTED], per import de 53,32€, es va pagar el dia [REDACTED] retornada per la entitat bancària el dia [REDACTED]; així com que amb data [REDACTED], es va realitzar un pagament de 117,28€, utilitzat 52,32€, per abonar la factura, i 64,68€ per abonar una altra factura.

També manifesta que amb data [REDACTED], es va efectuar un pagament de 187,06€, dels quals 52,60€, es van utilitzar per minorar una factura, i 134,46€, per efectuar un abonament

a la factura de [REDACTED] afegint que per aquest motiu, la factura controvertida ha estat abonada en dos parts, 64,68€ per un lloc, i 52,60€ per un altre.

La part reclamada manifesta que la suspensió temporal dels serveis de telefonia, per impagament, va ser en el període del [REDACTED]

La part reclamada aporta còpia de factures, essent l'import de la factura durant el període controvertit sense prestació dels serveis de telefonia, de data [REDACTED] i per import de 134,46.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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-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 reclamant sol·licita l'aplicació del Capítol V, i el dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció, regulat pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la Carta de drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions electròniques.

En aquesta Carta de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electrònica en condicions qualitat, havent de garantir a tota hora l'existència d'una oferta de serveis de forma regular i contínua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent, establint l'article 15 del Reial Decret, el dret a la

continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció; que cal posar en relació a que en les presents actuacions arbitral no són fets controvertits, de conformitat a les manifestacions de les dues parts processals, de la interrupció i de la seva durada, considerant aquest Òrgan arbitral que no ha quedat acreditat que la interrupció fos deguda a causa d'un impagament, sinó que cal considerar-la deguda a la deficient atenció prestada a la part reclamant pel servei d'atenció al client.

L'operador està obligat a indemnitzar automàticament a l'abonat, a la factura corresponent al període immediat al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a 1€. A la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la indemnització que correspon a l'abonat.

La part reclamant no ha rebut cap compensació per aquest concepte, havent manifestat que per un error de la part reclamada la va deixar sense servei telefònic, havent estat incomunicada, tot i haver pagat els serveis prestats en la seva totalitat, així com dels fets descrits i acreditats en les presents actuacions arbitral, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la carrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que l'operador ha indemnitzat amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents: a) la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció, o bé, b) cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la reclamació de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions; considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix estimar la reclamació en el sentit de considerar que la indemnització per infracció del dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció, es correspon a cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pels dies sense servei, i que es quantifica en 224,10€; ates que no consta acreditat el suposat impagament al·legat per la part reclamada, considerant que la part reclamada no donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics.

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 reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 224,10€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 224,10€ en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

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.