

Exp. 0511/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que tenia un contracte amb un altre operador amb una quota de 17,40€, per sempre, afegint que sense cap avís previ, li ha canviat la quota mensual que tenia consolidada, quan la part reclamada va adquirir la propietat del seu anterior operador. La part reclamant sol·licita que es mantingui l'oferta comercial realitzada. La part reclamada manifesta que en garantia de qualitat, ha realitzat un abonament de 21,77€, afegint que la quota fixa de la que disposava la part reclamant, no està vigent en el seu catàleg de serveis, tenint una nova denominació i una quota mensual de 27€. 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 tenia un contracte amb un altre operador amb una quota de 17,40€, per sempre, afegint que només té contractada línia fixa, així com que la part reclamada, sense cap avís previ, li ha canviat la quota mensual que tenia consolidada, quan va adquirir la propietat del seu anterior operador.

També manifesta que la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED], reconeix aquests fets, havent-li realitzat un abonament, i manifestant que per qüestions tècniques no els hi és possible aplicar la tarifa que tenia vigent, de 17,40€ mensuals, tot inclòs.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada, de data [REDACTED] on s'hi manifesta que tècnicament no els hi és possible aplicar la tarifa de 17,40€ mensuals, tot inclòs, afegint que per esmenar aquest assumpte i les molèsties ocasionades, la part reclamant no té compromís de permanència.

La part reclamant sol·licita que es mantingui l'oferta comercial realitzada.

La part reclamada manifesta que la seva antiga quota fixa de la que disposava la part reclamant, no està vigent en el seu catàleg de serveis, tenint una nova denominació i una quota mensual de 27€.

També manifesta que la part reclamant no es beneficiaria de cap promoció o descompte, motiu pel qual no té associat cap compromís de permanència amb l'operadora, afegint que en garantia de qualitat, va realitzar un abonament de 21,77€ a la part reclamant.

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.

En aquest sentit, la part reclamada en el seu escrit de data [REDACTED], reconeix els fets exposats per la part reclamant, afegint que per qüestions tècniques no els hi es possible aplicar la tarifa que tenia vigent amb l'operador del qual ha adquirit la seva propietat, de 17,40€ mensuals, tot inclòs; així com que en garantia de qualitat, va realitzar un abonament de 21,77€, i que la part reclamant no es beneficiaria de cap promoció o descompte, motiu pel qual no té associat cap compromís de permanència amb l'operadora; irregularitats de la part reclamada, que està obligant a la part reclamant, a defensar-se d'un incompliment

contractual per qüestions tècniques de la part reclamada, i que cal posar en relació a allò que queda regulat al Codi de Comerç i les lleis especials, de conformitat amb la interpretació i integració que en resulti de les obligacions de les parts en el contracte, essent l'operador reclamat qui ha de respondre pels actes o omissions de l'operador adquirit, i a qui correspon complir amb la obligació assumida per aquell, davant les manifestacions de la part reclamant, en el sentit no ha rebut notificació de les novació contractual realitzada, ni en consti cap document signat –*títol IX, del Llibre IV del Codi Civil.*

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 arbitral constata acreditat, de conformitat a les al·legacions de la part reclamada de data [REDACTED], que per qüestions tècniques no els hi és possible aplicar la tarifa que tenia vigent amb l'operador del que ha adquirit la seva propietat, de 17,40€ mensuals, tot inclòs; així com que en garantia de qualitat, ha realitzat un abonament de 21,77€; havent modificat la part reclamada el paquet contractat sense el consentiment de la

part reclamant, error de la part reclamada que ha obligat a la part reclamant a iniciar un seguit de reclamacions per adequar la facturació als compromisos adquirits amb l'operador adquirit per la part reclamada, fets que consten acreditats en les presents actuacions arbitral, i que no han estat contestats en l'escrit de la part reclamada de data [REDACTED] considerant aquest Òrgan Arbitral, 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 les presents actuacions arbitral, 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 la adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades, i sense que consti aportat cap document contractual o gravació; i per aquest motiu aquest Òrgan arbitral considera que cal efectuar un recàlcul de la facturació, durant un període de 3 anys, amb data d'inici del mes de [REDACTED], i per un import mensual de 17,40€, per tots els conceptes i serveis.

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 la 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, i la inversa, 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.

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 relació contractual vigent, 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; tot plegat afegit al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuals pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuals inicials, objecte de la present controvèrsia.

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 en el sentit que la part reclamada, haurà de revisar la facturació emesa, i efectuar una nova facturació mensual, per tots els conceptes i totes les línies i serveis de la part reclamant, impostos inclosos, efectuant un recàlcul de la facturació, amb data d'inici del mes de [REDACTED] i durant un període de 3 anys, per un import total màxim mensual i per tots els conceptes de 17,40€.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest Òrgan arbitral.

ESTABLIR que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat el dia [REDACTED] sense que a partir d'aquesta data es puguin aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant de la revisió de la facturació, 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.