

**Exp. 0662/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que vol denunciar la deficient atenció rebuda i l'incompliment de les ofertes comercials rebudes de la part reclamada, afegint que, atesos els errors constants de facturació, porta anys efectuant reclamacions. La part reclamant sol·licita que s'apliqui l'oferta comercial rebuda. La part reclamada manifesta que l'objecte controvertit de les presents actuacions arbitrals, ha estat resolt mitjançant Resolució de la Secretaria d'Estat de les Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, motiu pel qual no pot ser objecte d'arbitratge. La part reclamant sol·licita l'arxiu de les actuacions.

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que vol denunciar la deficient atenció rebuda i l'incompliment de les ofertes comercials rebudes de la part reclamada, afegint que atesos els errors constants de facturació, porta anys efectuant reclamacions.

També manifesta que és un cúmul de despropòsits, així com que se sent desprotegit pel que fet que han de fer múltiples trucades, que bé no són ateses, i si ho són, esdevenen interminables i no se soluciona res, efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que s'apliqui l'oferta comercial rebuda.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data [REDACTED], manifesta que l'objecte controvertit de les presents actuacions arbitrals, ha estat resolt mitjançant Resolució de la Secretaria d'Estat de les Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, motiu pel qual no pot ser objecte d'arbitratge.

La part reclamada aporta còpia de la carta on s'exposen les actuacions realitzades en compliment de la resolució adoptada.

La part reclamant sol·licita l'arxiu de 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.

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.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

## FONAMENTS

I. 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 que 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.

II. 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.

III. 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 aquest sentit, havent donat trasllat a la part reclamant de la prova documental aportada per la part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data [REDACTED] i on s'hi manifesta que l'objecte controvertit de les presents actuacions arbitrals ha estat resolt mitjançant Resolució de la Secretaria d'Estat de les Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, motiu pel qual no pot ser objecte d'arbitratge, no consta aportada a les presents actuacions arbitrals resposta de la part reclamant, considerant aquest Òrgan arbitral que la prova documental aportada per la part reclamada no és controvertida i és suficient per donat per finalitzades les actuacions arbitrals.

IV. De conformitat amb el Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'Òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons del assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no aportï els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedida la via judicial, atès que el contingut de les actuacions arbitrals, no permet a aquest Òrgan arbitral resoldre sobre els fons de la controvèrsia.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ACORDAR** la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de la 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, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat a la Resolució de la Secretaria d'Estat de les Telecomunicacions e Infraestructures Digitals, la continuació de les present s actuacions resulta impossible.

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