

Exp. 0682/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir un paquet de serveis amb una quota fixa mensual, afegint que també estava inclosa la quota d'un terminal mòbil del que se n'efectuava el pagament de la quota mensual a l'única factura emesa. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que els hi consta que amb data [REDACTED] [REDACTED] la part reclamant va sol·licitar la unificació dels serveis en un únic compte client, i degut a aquesta incidència tècnica del seu sistema de facturació, es varen de deixar de girar el càrrec de les quotes controvertides. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 226,67€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir un paquet de serveis amb una quota fixa mensual, afegint que també estava inclosa la quota d'un terminal mòbil del que se n'efectuava el pagament de la quota mensual a l'única factura emesa.

També manifesta que el mes [REDACTED] va sol·licitar la portabilitat a un altre operador, iniciant-se una discrepància sobre el total de quotes abonades, afegint que la part reclamada li manifestava que per un error en el seu servei administratiu, no s'havien inclòs en les factures abonades unes mensualitats endarrerides.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que en relació a les quotes del terminal objecte de la present controvèrsia, i que va ser adquirit en data [REDACTED], els consta que la part reclamant va abonar un import de 190,33€ al comtat, i la part restant, amb un pagament a terminis de 19€, durant 24 mensualitats i un compromís de permanència de 18 mesos.

També manifesta que l'hi consta que amb data [REDACTED] la part reclamant va sol·licitar la unificació dels serveis en un únic compte client, i degut a aquesta incidència tècnica del seu

sistema de facturació, es varen de deixar de girar el càrrec de les quotes controvertides, i fins que la part reclamant va sol·licitar la portabilitat dels serveis a una altra operadora.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de contracte de data [REDACTED], sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 226,67€.

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 convenients 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. 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 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.

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 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, 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 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 les presents actuacions arbitrals, 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; fet que cal posar en relació a les manifestacions dels escrits de la part

reclamada, i les manifestacions que s'hi contenen, en el sentit que degut a una incidència tècnica del seu sistema de facturació, es varen de deixar de girar el càrrec de les quotes controvertides, i fins que la part reclamant va sol·licitar la portabilitat dels serveis a una altra operadora;

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, així com tramitant les reclamacions i queixes dels consumidors amb celeritat; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar que la part reclamant està al corrent de pagament i desestimant la reconvenció formulada.

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

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la reconvenció 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.

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.

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.