

Exp. 0774/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar un nou servei de fibra òptica i una línia mòbil a la part reclamada, moment des del qual els errors de facturació, de domicili i d'incompliment de l'oferta comercial són constants. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que l'alta de la línia mòbil té un cost de 24€, amb un descompte durant tres mesos, afegint que el càrrec de 150€ és correcte atès que la baixa dels serveis es produeix abans de la finalització dels 12 primers mesos. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 168,26€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va sol·licitar un nou servei de fibra òptica i una línia mòbil a la part reclamada, moment des del qual els errors de facturació, de domicili i d'incompliment de l'oferta comercial són constants, efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que aquesta no va donar resposta a la reclamació sobre la irregularitat de la facturació, i que la part reclamada aporta al·legacions sobre fets que no són controvertits en les presents actuacions arbitral, afegint que considera que no ha d'abonar la instal·lació del servei de fibra així com que no va rebre cap advertiment abans que el deixessin sense servei.

La part reclamant aporta còpia de contracte, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]

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

La part reclamada manifesta que respecte a l'alta de la línia mòbil, tal i com es pot verificar a l'oferta realitzada, té un cost de 24€, amb un descompte durant tres mesos, afegint que revisant les factures emeses, aquestes són correctes i s'ajusten als imports oferts.

També efectua explicació dels increments de les factures, afegint que respecte als 150€ de la factura de [REDACTED], aquesta és correcta atès que la baixa dels serveis abans de la

finalització dels 12 primers mesos suposa un cost de 150€ de conformitat a les condicions generals del contracte.

La part reclamada manifesta que per un error informàtic la direcció que consta la factura és errònia, però que no afecta a l'enviament de la mateixa, atès que el format de la factura era electrònic, i l'enviament es va realitzar al compte bancari que els hi va ser facilitat.

La part reclamada aporta còpia de l'oferta, còpia del contracte i còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 168,26€.

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 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 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 arbitral, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, 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 l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les

manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED], en el sentit que per un error informàtic seu, la direcció que consta a la factura de la part reclamant és errònia, però que no afecta a l'enviament de la mateixa, atès que el format de la factura era electrònic, i l'enviament es va realitzar al compte bancari que els hi va ser facilitat, així com que l'alta dels serveis es va realitzar mitjançant la botiga online; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvenció formulada, així com que no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

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.

Es tenen per realitzats els abonaments.

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.

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.