

**Exp. 0210/2022**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li ha facturat per serveis que no ha sol·licitat, consentit ni utilitzat, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que ha realitzat diferents abonaments per imports de 36€, 7,56€, 12,10€, 31,50€ i 10,08€, que han anul·lat els càrrecs facturats per pagaments a tercers, afegint que amb data [REDACTED] es va restringir l'accés a aquests serveis. 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 la part reclamada li ha facturat per serveis que no ha sol·licitat, consentit ni utilitzat, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, mitjançant fax, correus electrònics, cartes certificades i múltiples trucades telefòniques.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada inclús incorpora a les seves factures un nom d'una tercera persona que desconeix qui és i que no té cap relació amb ell, així com que és cert que ha rebut abonaments però que aquests no cobreixen la totalitat dels cobraments realitzats indegudament.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, còpia de resum de contracte, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, procediment que garanteix l'autenticitat de les factures i ofereix la garantia que els consums que s'hi contenen han estat efectuats des de la targeta SIM associada al servei.

També manifesta que respecte als càrrecs facturats per pagaments a tercers i tarifa plana han realitzat diferents abonaments per imports de 36€, 7,56€, 12,10€, 31,50€ i 10,08€, que

han anul·lat els càrrecs facturats per pagaments a tercers, afegint que amb data [REDACTED] [REDACTED] es va restringir l'accés a aquests serveis.

La part reclamada aporta còpia de factures.

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 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 respecte als càrrecs facturats per pagaments a tercers i tarifa plana, manifestant que ha realitzat abonaments per imports de 36€, 7,56€, 12,10€,

31,50€ i 10,08€, que han anul·lat els càrrecs facturats per pagaments a tercers, afegint que amb data [REDACTED] es va restringir l'accés a aquests serveis.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que, sobre els pagaments a tercers, objecte de la controvèrsia, no facilita la identificació ni NIF d'aquestes empreses externes, elements probatoris àmpliament reclamats, i sense resposta de la part reclamada; així com que és cert que ha rebut abonaments però que aquests no cobreixen la totalitat dels cobraments realitzats indegudament, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 22,18€ en concepte de cobraments indeguts, així com que la part reclamada 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.

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 22,18€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 22,18€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**ESTIMAR** la reclamació formulada, reconeixent el dret de la part reclamant a que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant tenir les seves factures sense

altres noms de persones físiques, així com efectuar la correcta identificació del titular del contracte.

**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.