

Exp. 0213/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que per irregularitats en les factures i la manca d'atenció de la reclamada va sol·licitar la baixa i demana la devolució dels imports cobrats indegudament i una compensació per la demora en atendre la seva reclamació. La part reclamada exposa que ha recalculat les factures emeses des de [REDACTED] fins a [REDACTED] realitzant els abonaments pertinents i donen per regularitzada la situació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit de data [REDACTED], manifesta que al [REDACTED] al fer un canvi de domicili a la reclamada pactant una quota de 52,45€ i a partir de llavors es varen donar molts problemes amb la instal·lació, amb cobrament de factures que no corresponien, entre d'altres, i que, en compensació, la reclamada li va fer una oferta de 10GB al mes extra per a cadascuna de les línies mòbils, [REDACTED] total i [REDACTED] durant un any amb permanència que la reclamant va acceptar sempre que la reclamada mantingués el seu oferiment.

Exposa la reclamant que cap mes li varen cobrar el que havien acordat: el [REDACTED] li varen facturar 55,74€ i 55,32€, al [REDACTED] 65,06€ i 40,31€, a [REDACTED] 52,45€ i 82,52€ d'uns aparells que ja havia retornat a un establiment de la reclamada i acredita el comprovant. Després de diverses reclamacions la reclamada li va manifestar que li retornarien els imports pagats de més però que no ho va fer.

Al·lega la reclamant que, a més, va demanar una suspensió temporal del servei de fibra ja que havia de viatjar, i la operadora que li va tramitar no la va informar que al fer-ho perdia tots els descomptes, i la factura que va rebre va ser més elevada que les anteriors, tornant a reactivar el servei.

Informa la reclamant que continuava sense rebre les factures amb l'import correcte ni li havien retornat els imports cobrats de més així que farta de tant reclamar, el [REDACTED] va anar a un establiment de la reclamada per preguntar quan finalitzava la seva permanència, i li van dir que e [REDACTED]

Exposa que el [REDACTED] va rebre una factura de 114,60€ on ja li facturaven els serveis que li havien ofert gratuïtament durant un temps, i per tant la permanència ja estava finalitzada i no li havien informat de forma correcta.

El [REDACTED] la reclamant va sol·licitar la baixa de tots els serveis contractats amb la reclamada i va retornar el càrrec de 114,60€ per disconformitat amb l'import i en data [REDACTED] [REDACTED] un operador de la reclamada li confirma l'esmentada baixa i no obstant, en data [REDACTED] [REDACTED] va rebre una factura de 120,77€.

Sol·licita la devolució dels imports cobrats en excés i una compensació per la demora en la resolució per part de la reclamada.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que la baixa es va realitzar en data [REDACTED] però que els mòbils es varen passar a modalitat de prepagament i la portabilitat es va fer posteriorment el [REDACTED] i que aquest retard no és imputable a la reclamada.

Informa la reclamada que aquests serveis no han estat cobrats a la reclamant i que s'han recalculat les factures emeses des de [REDACTED] fins a [REDACTED] de forma que, en data [REDACTED] es va emetre factura rectificativa per import de 80,01€ que es va ingressar en el compte bancari de la reclamant en data [REDACTED] en data [REDACTED] factura rectificativa de 236,65€ que es va utilitzar per disminuir l'import pendent per les factures de [REDACTED]; i en data [REDACTED], factura rectificativa de 200,04€ que es va ingressar en el compte bancari de la reclamant en data [REDACTED].

Amb aquests abonaments la reclamada considera regularitzada la situació i comunica que han exclòs a la reclamant de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa.

La part reclamant, en escrits de data [REDACTED] i en al·legacions amb motiu de la citació de l'audiència, exposa la seva disconformitat amb les manifestacions de la reclamada atès que diuen haver utilitzat el saldo a favor seu de 236,65€ per cobrir el deute de les factures de [REDACTED], factures que considera no procedeix el seu cobrament i que, a més sobre un cobrament indegut per aparells li varen cobrar 82,52€ i només li retornen 80,01€.

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'advertiment 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 que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

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. 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.

V. 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 alegacions 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 reconeix en els seus escrits d'alegacions que, en primer lloc, la baixa de la reclamant es va sol·licitar en data [REDACTED] i, en segon lloc, que hi havia certes irregularitats en les factures emeses a la reclamant que varen ocasionar que es recalculés la facturació des de [REDACTED] a [REDACTED] per ajustar-la a la quota ofertada.

Aquest fet evidencia que l'operador no ha complert determinats mínims de qualitat en la prestació del servei que, entre d'altres, s'estableixen a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, així com tampoc s'ha donat una atenció adequada al client per resoldre una situació que el perjudicava econòmicament.

Respecte als saldos a favor de la part reclamant després de l'emissió de les factures rectificatives, la reclamant manifesta haver rebut ingrés de dels 80,01€ dels aparells suposadament no retornats (tot i que manifesta que li varen cobrar 82,52€ en el seu dia) i l'ingrés de 200,04€. Els 236,65€ restants, exposa la reclamada que s'han utilitzar per minorar l'import pendent de la reclamant per les factures de [REDACTED].

Entén aquest òrgan arbitral que, donat que es va tramitar la baixa dels serveis en data [REDACTED] la falta de transparència en la informació proporcionada a la reclamant i que serveis que s'havien ofertat de forma gratuïta van estar finalment facturats als mesos de [REDACTED] sense que a la documentació aportada al present expedient consti una explicació fonamentada respecte a aquest extrem per part de la reclamada, procedeix una estimació en part en el sentit que la part reclamada farà ingrés al compte bancari que designi la reclamant de la quantitat de 236,65€ i quedaran anul·lades les factures de data [REDACTED].

No s'acorda cap compensació a favor de la part reclamant, entenent que, amb l'abonament dels 236,65€ i l'anul·lació de les esmentades factures (que segurament

contindrien algun consum que pertocaria pagar a la reclamant) ja quedaria, en equitat, resolta la 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 en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà les factures de data [REDACTED] i farà ingrés de 236,65€ al compte bancari que designi la part reclamant, en un termini no superior als deu dies hàbils següents a la notificació del present laude.