

Exp. 0214/22

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 portabilitat i que la reclamada li cobra una penalització pel compromís de permanència de 12 mesos i sol·licita poder pagar-la en terminis, l'acreditació d'un abonament o disculpes pel tracte rebut en les trucades rebudes. La part reclamada considera correcta la seva facturació i formula reconvençió per import de 408,25€.

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 la reclamada, el [REDACTED], li va oferir un canvi de tarifa que quedava en 54,98€ el mes per telèfon fixe, Internet i dues línies de telèfon mòbil.

Exposa que els cobraments de les factures no es corresponen amb la tarifa pactada i que, per no atendre les seves reclamacions, va demanar la portabilitat a un altre operador i ara la reclamada li factura 413€ en concepte de penalització per incompliment del compromís de permanència.

Sol·licita l'anul·lació d'aquesta factura i que deixin de trucar amb amenaces i inclusió a fitxers de morositat.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que la reclamant va acceptar l'oferta de la nova quota durant 12 mesos i amb una permanència per aquest mateix temps i aporta gravació.

Informa la reclamada que les factures són correctes excepte la de [REDACTED] sobre la que han fet un abonament de 5,64€ en concepte de diferència de quota aplicada i que al tramitar la reclamant la portabilitat a un altre operador, s'ha generat un càrrec de 396,86€ i formula reconvençió pel deute actual de 408,25€.

La part reclamant en data [REDACTED], manifesta que admet va acceptar la permanència per 12 mesos i demana poder pagar el deute en diversos terminis. Sol·licita tanmateix una disculpa de la reclamada per les reiterades trucades

rebudes per la seva filla que té [REDACTED] i una justificació de l'abonament al·legat per la reclamada dels 5,64€.

La part reclamada, en data [REDACTED], exposa que l'abonament dels 5,64€ s'ha realitzat a la factura de data [REDACTED], disminuint l'import d'aquesta i que s'ha exclòs a la reclamant de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en la que hagués estat inclosa, ratificant-se en la reconvençió de 408,25€.

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. 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 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 reclamant, un cop que la reclamada va aportar la gravació de la contractació al present expedient arbitral, manifesta que admet va acceptar la permanència per 12 mesos i demana poder pagar el deute en diversos terminis.

Respecte a la justificació de l'abonament dels 5,64€, exposa la reclamada, en el seu escrit d'al·legacions de data [REDACTED], que l'abonament dels 5,64€ s'ha realitzat a la factura de data [REDACTED], disminuint l'import d'aquesta i que s'ha exclòs a la reclamant de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en la que hagués estat inclosa.

Comprovat aquest abonament i havent-se reconegut l'acceptació de la permanència de 12 mesos per part de la part reclamant, procediria el pagament de l'import reclamat per l'operadora derivat de la factura de data [REDACTED]. No obstant, les irregularitats en la facturació que la pròpia reclamada reconeix en realitzar una un abonament de 5,64€ en concepte de diferència de quota aplicada, així com la manca de qualitat en el servei

d'atenció al client de la reclamada fa que s'estimi la sol·licitud de la reclamant respecte al pagament del deute en terminis.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, la reclamada acredita un deute pendent de pagament de 408,25€ i tenint en compte el fonament anterior, procedeix acordar que la part reclamant pugui pagar aquest import en 10 terminis mensuals de 40,82€

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 reclamant podrà pagar a la reclamada l'import pendent de 408,25€ en 10 terminis mensuals de 40,82€.

ESTIMAR la reconvençió formulada.