

Exp. 0242/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que tenia un descompte a la tarifa d'un 20% que finalitzava al mes de [REDACTED] i que va sol·licitar una nova oferta. Exposa que la reclamada li va facturar el mes de [REDACTED] sense el descompte que corresponia i sol·licita la refacturació en aquest sentit. La part reclamada manifesta que l'oferta inicial finalitzava el mes de [REDACTED] i que, per tant, la factura de [REDACTED] és correcta.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que tenia contractada amb la reclamada una tarifa de telèfon fixe, fibra 100 MB i tres línies de mòbil amb internet amb un descompte del 20% fins el [REDACTED], quedant així en 64,20€ al mes.

Exposa el reclamant que el [REDACTED] va demanar una nova tarifa, amb fibra de 300MB i la resta de serveis, acceptant un import de 67,10€ mensuals que es va activar el [REDACTED]. Informa que la factura de [REDACTED] va ser de 70,94€ i que, per tant, no és correcta. Sol·licita refacturar 28 dies amb les condicions de la tarifa anterior i 2 dies de la nova.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que el descompte anterior finalitzava el [REDACTED] i la nova oferta era del [REDACTED], per tant, el mes de [REDACTED] no tenia descompte a la quota i la factura és correcta.

No obstant, la reclamant informa que s'ha fet un descompte de 3,50€ (impostos no inclosos) per la diferència d'import de la factura de [REDACTED]

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada.

En escrit de data [REDACTED], la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i informa que la devolució de 3,50€ s'aplica a la factura de [REDACTED] que, a partir [REDACTED], ja es normalitza la factura amb l'import ofert de 67,10€.

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 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 manifesta en els seus escrits d'al·legacions que el descompte del 20% que tenia el reclamant a la factura finalitzava el [REDACTED], i que, per tant, la factura de juny no tenia cap descompte fins el canvi de tarifa que sol·licita el reclamant el [REDACTED]

No obstant, la gravació aportada per la reclamada desvirtua les seves pròpies al·legacions en tant que l'operadora confirma que el descompte del 20% que tenia el reclamant finalitzava el [REDACTED] (minut 1,50 de la gravació).

Per tot l'exposat, aquest òrgan arbitral entén que, en virtut de la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, i a la vista de les proves aportades per la reclamada, procedeix estimar la reclamació i, per tant, la factura del mes de [REDACTED], amb un període de facturació de [REDACTED], ha de mantenir el 20% de descompte ofert inicialment resultant una quota de 64,20€.

La reclamada acredita haver realitzat un abonament de 3,50€ (impostos no inclosos) a la factura del mes de [REDACTED] per la reivindicació del reclamant, així que correspon que aboni la quantitat que resulti de diferència fins a l'import de 64,20€.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en dret, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació en el sentit que la factura del mes de [REDACTED], amb un període de facturació de [REDACTED], ha de mantenir el 20% de descompte ofert amb un import total de 64,20€.

La part reclamada (que ja ha fet un descompte de 3,50€, impostos no inclosos) farà l'abonament que correspongui al reclamant a la seva pròxima factura.