

LAUDE

Exp. 89/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada el té bloquejat, de forma permanent, al serveis d'atenció al client i que no obté resposta a cap de les seves reclamacions. La part reclamada al·lega que aquest bloqueig es va efectuar per conductes irrespectuoses del reclamant i que aquest disposa d'altres canals de comunicació per accedir al servei d'atenció.

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 la reclamada l'ha bloquejat de forma permanent als números d'atenció al client de l'operadora i que no obté resposta de les reclamacions que ha realitzat tot i les nombroses trucades que ha realitzat i que sempre finalitzen sobtadament o amb informació errònia.

Sol·licita la supressió de tots els bloquejos i restriccions de les línies del reclamant al servei d'atenció al client de la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que s'ha tramitat la gestió per al desbloqueig, informant que s'ha tractat d'una incidència puntual dels seus sistemes. Posteriorment, la reclamada, en data [REDACTED], manifesta que agents del servei d'atenció al client de l'operadora han rebut conductes poc respectuoses per part del reclamant i que si bé en primer lloc varen realitzar bloquejos temporalment curts, per la reiterada actitud del reclamant, s'han convertit en permanents.

Exposa la reclamada que per garantir la resolució de possibles incidències que pogués tenir el reclamant té oberts altres canals d'atenció com el correu electrònic.

El reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, incidint en que no ha rebut l'atenció que es correspondria per part de l'operadora i que les faltes de respecte i trucades amb tó amenaçant les ha rebut ell. Afegeix que tampoc li contesten als missatges de correu electrònic, Whatsapp, ni del xat de l'app de la reclamada i que les seves reclamacions per terminal no entregat, avaries de cobertura i per factures incorrectes estan sense resoldre.

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 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.

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.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-4 c) que s'haurà de garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades.

L'article 254-2 del Codi de Consum de Catalunya, estableix que el prestador del servei ha de facilitar, en el moment de la contractació, una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció a la persona consumidora no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat. També ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha d'ésser de caràcter gratuït.

La Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, a l'article 3 estableix el dret de l'usuari a rebre una atenció eficaç per l'operador i a unes vies ràpides i eficaces per reclamar.

L'article 26 del mateix cos legal desenvolupa aquests drets establint que els operadors han de disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients, especificant que l'operador ha d'admetre, en tot cas, la via telefònica per a la presentació de reclamacions.

En les presents actuacions arbitral, la pròpia part reclamada reconeix en els seus escrits d'al·legacions que ha bloquejat, de forma permanent, l'accés del reclamant al seu servei

telefònic d'atenció al client indicant que el client disposa d'altres canals per els que seran resoltes les seves reclamacions i incidències.

No obstant, la reclamada no acredita haver contestat a les reclamacions efectuades per la part reclamant per cap dels altres canals que al·lega (ni correu electrònic, xat de l'aplicació, etc) i per els que el reclamant també ha adreçat les seves queixes. Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts d'informació i atenció al consumidor, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral.

Així, la reclamada ha incomplert la normativa referida en els expositius anteriors i, per tant, s'ha d'estimar la reclamació en el sentit que la operadora ha d'eliminar el bloqueig efectuat al reclamant respecte el servei d'atenció al client i ha de donar resposta a les reclamacions per ell efectuades.

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, en el sentit que la reclamada ha d'eliminar el bloqueig efectuat al reclamant respecte l'accés al servei telefònic d'atenció al client, i altres canals de comunicació existents entre les parts, i ha de donar resposta a les reclamacions formulades per aquest.

Les comunicacions, tant per part del reclamant com de la part reclamada, s'hauran de desenvolupar amb respecte i cordialitat.