



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 52/2022

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Llamaya (marca de la empresa Xfera Móviles SAU), que comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 25 de abril de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama que se le envíe la facturación en papel en su domicilio por correo postal, ya que así lo decidió en el momento de contratar, además de estar en su derecho de acuerdo a la normativa aplicable.

PRETENSIONES:

En junio de 2021, el consumidor contrató con la empresa reclamada servicios de telecomunicaciones. En dicho contrato, el Sr. XXXXX eligió la modalidad de facturación en papel en vez del envío de la facturación por medios digitales. Dejando claramente señalada dicha opción en el documento contractual que adjunta: Punto 7. Facturación – Formato de Factura – Papel.

Resulta que, en ningún momento, recibió en su domicilio factura alguna, tal como está obligada la empresa. Presentó diversas reclamaciones al servicio de atención al cliente, todas ellas infructuosas. Incluso informa que le respondieron informándole que no disponían de la dirección de su domicilio para poder enviar las facturas. Dirección que aparece claramente en el contrato aportado por el consumidor.

Por lo cual presentó reclamación ante la DG de Consum, reclamando a la operadora que le envíe la facturación en papel por correo postal a su domicilio, tal como se acordó y de acuerdo al derecho que le otorga la Carta de Derechos del usuario de Telecomunicaciones y toda la normativa aplicable.

El Sr. XXXXX manifiesta que ha recibido toda la facturación desde el inicio del contrato hasta el mes de marzo, pero en los períodos de facturación que han seguido, no ha recibido la factura en papel en su domicilio correspondiente hasta el día de hoy.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada Llamaya, marca propiedad de la sociedad mercantil Xfera Móviles SAU.,

presentó escrito de alegaciones de fecha 10 de febrero de 2022 , respondiendo a la misma, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa reclamada expone en su escrito de alegaciones, que ha comprobado que el cliente tiene activada la opción de facturación en papel, y que han confirmado la dirección del cliente para que le lleguen las facturas por correo postal.

En el segundo escrito de fecha 25 de abril de 2022, con el cual comparece a la audiencia la empresa reclamada, se ratifica en lo expuesto anteriormente, y que las facturas se enviarán a la dirección facilitada por el cliente.

Recuerda la operadora, que su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo establece la resolución de los mismos de acuerdo a derecho.

Concluyendo con que se tenga por atendida la reclamación del Sr.XXXXX.

CONCLUSIONES:

1a. De los hechos y alegaciones presentadas por las partes, en concreto del contrato aportado por el consumidor, se constata que eligió la opción de factura en papel enviada por correo postal a su domicilio. Domicilio que consta claramente en el contrato.

Queda fehacientemente probado, ya que en ningún momento niega la empresa que, el consumidor no haya recibido la facturación en papel en su domicilio.

2a. En cuanto al objeto al derecho del usuario sobre el acceso a su facturación, el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece en su articulado lo siguiente (entre otros aspectos) respecto al Derecho a recibir una facturación clara y detallada:

Artículo 3. Derechos de los usuarios finales.

f) Derecho a una facturación desglosada,...

Artículo 21. Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente.

Artículo 22. Facturación desglosada del servicio telefónico.



1. De acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

2. Asimismo, los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, con el nivel básico de detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:

a) El período de facturación.

b) La cuota mensual fija.

c) Otros cargos mensuales fijos.

d) Cualquier cuota fija no recurrente.

e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.

f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.

g) Base imponible.

h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.

i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

Bien no hace falta continuar con más fundamentos jurídicos, por tanto, debe la operadora cumplir con las obligaciones que surgen del ordenamiento jurídico.

Lo que la obliga a enviar la facturación de forma detallada al cliente, mensualmente y por correo ordinario en su domicilio postal, tal como optó el consumidor en el momento de contratar.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme al principio de legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. ESTIMAR LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, ordenar a la operadora Llamaya, propiedad de la mercantil Xfera Móviles SAU, que cumpla con su obligación legal y contractual, enviando las facturas no entregadas al consumidor anteriores y las generadas con posterioridad a la emisión de este laudo, en soporte de papel, al domicilio del Sr. Bujosa.

Además, al haber incumplido todo este tiempo, uno de sus deberes contractuales, hay que declarar que el consumidor es libre de cualquier compromiso de permanencia que hubiera adquirido con la operadora, lo que trae como consecuencia, si así es deseo del Sr. Bujosa, la libertad de darse de baja de su contrato sin que ello pueda suponer penalización económica alguna.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 20 de mayo de 2022

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell