



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1082/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece, en la audiencia celebrada en la sede de la Junta Arbitral día 24 de noviembre de 2022, a través de una llamada telefónica.

Reclamada: Orange España SAU , con CIF A-82009812, bajo el nombre comercial de Jazztel, que no comparece a la audiencia, pero que si lo hace mediante escrito de alegaciones el ultimo de ellos de fecha 4 de noviembre de 2022, solicitando la desestimación de la reclamación planteada y reconvención por importe de 440,33 euros (impuestos indirectos incluidos).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamación de la Sr. XXXXX, es porque al realizar una portabilidad de Jazztel a Orange, Jazztel no dio de baja la línea de teléfono fijo y los servicios que prestaba (internet, TV y línea de teléfono), hecho que ha provocado una doble facturación por los mismos servicios de las dos compañías en cuestión.

PRETENSIONES:

Solicita la devolución de las cantidades pagadas a Orange (Jazztel) en los meses de febrero marzo y junio cuando el reclamante ya era cliente de Orange, por los servicios que supuestamente mantenía contratados con la compañía, cuando el reclamante ya había realizado la portabilidad de sus líneas móviles a Orange y dado de alta por Orange una nueva línea fija para poder disfrutar de internet TV y línea de teléfono asociada.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, y escuchada en su declaración a la parte reclamante, este árbitro en equidad ESTIMA las pretensiones de la reclamación en el sentido siguiente:

1.- A la vista de la documentación presentada por el reclamante, entre la que encontramos las facturas emitidas por las compañías Jazztel y Orange España SAU,



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

es muy posible, que el problema de la doble facturación reclamado por el Sr. XXXXX, se haya producido por un error o confusión en la contratación realizada, con la portabilidad de todos los servicios telefónico en enero de 2022, ya que una vez se comprueban y revisan los contratos y facturas emitidas desde esta fecha, podemos concluir, que al realizar esa portabilidad, efectivamente, se portan los servicios telefónicos de los móviles señalados en la reclamación y en sendos escritos de alegaciones de las dos empresas implicadas en la reclamación, se produjo supuestamente un doble error que ha provocado toda esta serie de problemas que derivan finalmente en la reclamación interpuesta por el reclamante.

En principio el reclamante tenía una línea fija, a la que tenía un móvil asociado, por lo que antes de la portabilidad los teléfonos cuyo titular era el Sr. XXXXX eran los siguientes :

- Un fijo 871514482 + internet+línea móvil Jazztel + TV
- Un móvil 618388951
- Un móvil 640124603

Con la portabilidad de los servicios a la empresa Orange España SAU se realiza un contrato a nombre del Sr. XXXXX, el número fijo o mejor dicho la línea fija que tenía contratada el reclamante se convierte en el número XXXXX y se mantiene el número móvil XXXXX y también aparece el móvil XXXXX.

2.- Por todo ello así como reclama el Sr. XXXXX, en los meses de febrero y marzo, se produce una doble facturación por la línea fija contratada, por la que recibe los servicios de internet y televisión, por tanto las facturas pagadas por el reclamante, en sendos periodos, deberán ser devueltas por la compañía reclamada, ya que el pago de estas ha sido probado, a través de documentación bancaria justificativa, que acredita el abono de las mismas, por lo que la compañía Orange España SAU a través de su comercial Jazztel deberán abonar la factura emitida el 20 de febrero de 2022 por un importe de 103,45 euros y la factura emitida el día 20 de marzo por un importe de 100,35 euros (impuestos incluidos), ya que como hemos dicho anteriormente se comprueba, que en estas, se cobran los mismos servicios de telefonía fija y móvil facturados por ambas compañías en litigio.

Por tanto la cantidad total a devolver al reclamante por la empresa reclamada, asciende a la cantidad de 203,80 euros (impuestos indirectos incluidos), cantidad que la compañía reclamada deberá ingresar en la cuenta bancaria del Sr. XXXXX, en el plazo de 30 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las partes en conflicto.



3.- En cuanto a la reconvencción solicitada por la empresa reclamada, a través de su comercial Jazztel, en su escrito de alegaciones de fecha 4 de noviembre de 2022 y que asciende a la cantidad de 440,33 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 20/04/2022, 20/05/2022, 20/06/2022, 20/07/2022 y 20/08/2022, una vez realizado un estudio pormenorizado de las mismas y contrastado con la documentación probatoria presentada por la parte reclamante, este arbitro en equidad, desestima la reconvencción planteada por la empresa reclamada en el sentido siguiente:

- Todas las facturas reconvenidas, excepto la del mes de agosto, emiten cargos sobre las cuotas de la línea fija y del teléfono móvil asociado a esta, que teóricamente debía darse de baja cuando se contrato la nueva línea fija con Orange, al realizar la portabilidad de todos los servicios telefónicos de Jazztel a Orange, realizada en la que pasa a ser titular el Sr. XXXXX en el mes de enero de 2022. Por tanto todas estas facturas deberán ser anuladas.

- Con respecto a la factura del mes de agosto de de 2022, en la que se factura la no devolución de los equipos, que estaban en poder del reclamante, tampoco procede su cobro, ya que con fecha 8 de noviembre de 2022 se hace entrega de los mismos, en la tienda Digital Wap Ibiza, en la que se entregan concretamente:

- P-AIRTIES STB OH D80 2015 ZERO, con numero de referenciaAT1481XXXXX.

-Y el KAON STB ANDROIT TV con numero de serie CCAB2CADD036, como consta en el documento presentado por el reclamante, como prueba de la devolución y que consta en el expediente de la reclamación. Ahora bien cabe destacar que la facturación de estos equipos en su momento fue correcta, ya que en la fecha en la que se emitió la factura del mes de agosto, es anterior a la efectiva devolución de los mismos. A pesar de ello este arbitro en equidad, resuelve que una vez estos equipos han sido devueltos, dicha factura también debe anularse.

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



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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 25 de noviembre de 2022

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullan