



## LAUDO ARBITRAL

### Exp. JAC 497/2023

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne, SAU, con NIF A82009XXX, que comparece mediante escrito de 23 de junio de 2023.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante manifiesta que el 10 de febrero de 2023 reclamó a la empresa por las facturas en las que le habían cobrado cantidades de más durante muchos meses. La compañía le respondió que ajustarían la última factura, pero que solamente le devolverían lo cobrado por "Resto de conceptos asociados a la línea". No le han devuelto todos los importes cobrados de más por la línea 640080XXX, desde el mes de julio de 2022.

Cita las siguientes facturas:

S11/0117692XXX (de 22/03/23 a 21/04/23): se cobra la línea hasta el 03/04/2023, al darse de baja. Se aplica la "Tarifa Móvil Sin Límite + 15 GB" (3,9799 €) y se emite un cargo por "Resto conceptos asociados a la línea/s" (12,9900 €), dando un total de 16,97 €.

S11/0116177XXX (de 22/02/23 a 21/03/23): se aplica la "Tarifa Móvil Sin Límite + 15 GB" (9,95 €), el concepto "Resto conceptos asociado a la línea/s" (12,9900 €), y el seguro móvil (15,5000 €). Total: 38,44 €. Ya había acabado de pagar el terminal.

S11/0114671XXX (de 22/01/23 a 21/02/23): se facturan 24,95 € por la línea y se aplica un descuento de 25,98 € por "Resto conceptos asociados a la línea/s" cobrados anteriormente. Total: 66,97 €. Reclama esta factura por aplicarse una tarifa superior a la que tenía en junio del 2022, que jamás solicitó.

S11/0113155XXX (de 22/12/2022 a 21/01/2023), de 92,95 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" en concepto de línea, por 24,95 €.

S11/0111647168 (de 22/11/2022 a 21/12/2022), de 92,95 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" en concepto de línea, por 24,95 €.

S11/0110131XXX (de 22/10/2022 a 21/11/2022), de 105,94 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" por 24,95 €, más "Resto conceptos asociado a la línea/s" por 12,9900 €.

S11/0108619XXX (de 22/09/2022 a 21/10/2022), de 105,94 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" por 24,95 €, más "Resto conceptos asociado a la línea/s" por 12,9900 €.



S11/0107106XXX (de 22/08/2022 a 21/09/2022), de 92,95 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" por 24,95 €.

S11/0105601XXX (de 22/07/2022 a 21/08/2022), de 92,95 €. Se aplica la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" por 24,95 €. Al dar de baja las otras líneas solicitó que le cobraran lo mínimo de tarifa. Tenía una permanencia, debido al móvil Samsung S21 Ultra que estaba pagando.

S11/0102577XXX (de 22/05/2022 a 21/06/2022), de 8,00 € de tarifa, que se corresponde con lo contratado.

Manifiesta que la empresa le reclama las siguientes facturas por un total de 122,38 €, que se niega a pagar, porque le han cobrado lo que les ha dado la gana durante muchos meses y porque las cuotas del móvil han sido excesivas:

S11/0117692XXX de 16,97 €

S11/0116177XXX de 38,44 €

S11/0114671XXX de 66,97 €

Ha estado pagando 24,95 € de julio a diciembre de 2022, con total de 149,70 €, en vez de 8 € de tarifa, que hubiera supuesto solamente 48 €.

Declara aportar las facturas siguientes:

De 22/05/2022 a 21/06/2022, donde pagaba una tarifa de 6,6116 € más 1,3884 € de IVA, dando un total de 8,00 €.

De julio de 2022 a enero del 2023, donde le cobraron 24,95 € por la tarifa, es decir, más de tres veces lo que solía pagar.

De febrero de 2023 donde le regularizaron lo cobrado por "Resto de conceptos" pero no modificaron la tarifa de 24,95 €.

De marzo y abril de 2023.

#### **PRETENSIONES:**

1. Que se ajusten las facturas posteriores a la última en la que se le cobraron 8,00 € en concepto de tarifa (desde la factura S11/0105601XXX (incluida), en adelante).
2. Que se le exima de pagar por el concepto "Resto conceptos asociado a la línea/s".

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA:**

Por su parte, la empresa alega que con fecha 12/03/2021 la Sra. Parrilla adquirió un terminal Samsung Galaxy S21 Ultra 5G 256GB negro para la línea 640080XXX, por un importe mensual de 52,50 € durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses con Jazztel. Asimismo, contrató el seguro móvil, con cuota mensual



de 15,50 € y el descuento del 100% de la primera cuota. Aporta comprobante de venta con las condiciones suscritas.

El 08/07/2022, Jazztel realizó la baja de los servicios contratados para la línea 871575XXX, tras solicitud de portabilidad. En dicha fecha, al no disponer de la oferta convergente para la línea 640080XXX que tenía contratada con la tarifa "Pack Línea adicional Sin Límite + 8GB" con cuota mensual de 8 €, se realizó cambio a la tarifa "Sólo Móvil Sin Límite + 10GB" con cuota mensual de 24,95 €, siendo correcta la facturación emitida para la línea 640080XXX, conforme a las Condiciones Generales de los servicios Jazztel, de las que cita el siguiente texto:

Si durante la vigencia del Contrato el Cliente se diese de baja de alguno de los Servicios que integran una oferta convergente, serán de aplicación, en su caso, los compromisos de permanencia que le correspondan respecto al servicio en el que causa la baja y permanecerá dado de alta en el resto de Servicios, en la tarifa y con las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente.

El 03/04/2023, Jazztel realizó la baja de los servicios contratados para la línea 640080XXX, tras solicitud de portabilidad, facturándose las cuotas hasta la fecha de baja efectiva, tal y como se puede verificar en la factura emitida el 27/04/2023.

Los cargos por gestión de cobro se generan en las facturas de fecha 27/10/2022, 27/11/2022, 27/03/2023 y 27/04/2023, asociadas a la línea 640080XXX, siendo correctos, conforme a la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales:

El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, JAZZTEL podrá, una vez analizado el caso, cargar al Cliente los gastos ocasionados por dicha falta de pago y consecuencias derivadas como el coste de la reconexión. JAZZTEL informará al cliente de los cargos correspondientes e incluirá la información en la web [www.jazztel](http://www.jazztel).

Por deferencia comercial, el 14/02/2023 Jazztel realizó un ajuste de 25,98 €, en relación a los cargos por gestión de cobro de las facturas de fecha 27/10/2022 y 27/11/2022, por importe de 12,99 € en cada factura. Esta devolución se aplicó como descuento en la factura del 27/02/2023, sin proceder ningún otro ajuste por este concepto.

Existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 122,38 €, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 27/02/2023, 27/03/2023 y 27/04/2023, de las que adjunta copia.

#### **LAUDO:**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Del escrito de alegaciones formulado por la empresa, se desprende que la reclamante



tenía contratado un paquete de servicios por el que se le facturaba un importe mensual en concepto de cuota de 8,00 €, y que dicho paquete se rompió en fecha 8 de julio de 2022, al producirse la baja por portabilidad de la línea 871575XXX. Como consecuencia de la rotura del paquete de servicios, la empresa aplicó un cambio en la tarifa de la línea 640080XXX, que pasó a regirse por la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB", por un importe mensual de 24,95 €.

Al respecto, la empresa reproduce un fragmento de sus condiciones generales de contratación, de acuerdo con las cuales "Si durante la vigencia del Contrato el Cliente se diese de baja de alguno de los Servicios que integran una oferta convergente [...] permanecerá dado de alta en el resto de Servicios, en la tarifa y con las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente".

En este caso, se aprecia que la "Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 10 GB" de 24,95 € aplicada por la compañía sobre la línea móvil 640080XXX a partir de la rotura del paquete, no se correspondería con la tarifa "más similar" a la que tenía contratada con la oferta convergente. En este sentido, debe señalarse que la compañía aplicó la tarifa de 24,95 € en las facturas emitidas entre los meses de julio de 2022 y febrero de 2023. En cambio, en la factura emitida el 27 de marzo de 2023 se observa una variación en el criterio seguido, aplicándose entonces la "Tarifa Móvil Sin Límite + 15 GB" por un importe de 8,2231 € más impuestos.

De acuerdo con lo expuesto, debe concluirse que se reconoce el derecho de la empresa a la modificación de la tarifa, toda vez que la reclamante decidió fracturar el paquete que tenía contratado. No obstante, la compañía no ha acreditado haber aplicado una tarifa de características similares a la que tenía contratada la reclamante antes de la rotura del paquete de servicios. Tampoco ha aportado la empresa ningún documento relacionado con la gama de tarifas que podrían haber sido aplicadas a la línea móvil 640080XXX, a fin de poder contrastar si la aplicada de 24,95 € era la que más se aproximaba, por características y por importe, a la oferta convergente que había tenido contratada la reclamante.

De conformidad con todo lo anterior, se ESTIMAN las pretensiones, de acuerdo con los siguientes criterios:

Resultando que la compañía no ha justificado el motivo por el cual aplicó un importe de 24,95 € en concepto de cuota y no otro más aproximado al de 8,00 €, ni aclara qué tarifas hubieran podido ser aplicables en este caso, de conformidad con el principio de equidad y de acuerdo con el contenido de las cláusulas generales de contratación de la propia empresa, se concluye que procede la revisión de la facturación emitida, fijando como importe de referencia en concepto de cuotas mensuales, el de 8,00 €.

Examinado íntegramente el expediente, no se localizan las facturas de fecha 27 de septiembre y 27 de noviembre de 2022, lo cual imposibilita su examen y, por consiguiente, efectuar un cálculo preciso respecto del importe por el cual debería



haberse emitido toda la facturación afectada.

Por todo ello, procede que Orange Espagne, SAU,

- a) rectifique la facturación emitida desde la factura S11/0105601XXX (incluida) en adelante, hasta la última expedida en abril de 2023, aplicando un importe mensual de 8,00 € (impuestos incluidos) en concepto de cuota por los servicios contratados, sin perjuicio de otros gastos derivados de la adquisición de terminales, de la contratación de seguros, de consumos u otros conceptos extraordinarios no incluidos en la cuota.
- b) anule los importes facturados bajo el concepto "Resto conceptos asociados a la línea/s" "Cargo por gestión de cobro". Se toma en consideración la previa anulación de dos de dichos cargos por parte de la compañía con el reintegro de 25,98 € en la factura de 28 de febrero de 2023.

Los criterios citados en las dos letras anteriores, deberán ser aplicados también a las facturas que quedaron pendientes de pago por parte de la reclamante. Aplicados los criterios anteriores y efectuadas las compensaciones pertinentes, Orange Espagne, SAU, deberá abonar la diferencia resultante a la Sra. XXXXX, mediante transferencia bancaria a efectuar en el mismo número de cuenta en el que la reclamante tenía domiciliados sus pagos a la compañía cuando era cliente de la misma.

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, 19 de julio de 2023

El árbitro Andreu Serra Amorós