



## **LAUDO ARBITRAL**

**Expte.nº479/2024**

### **PARTES:**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX que comparece, mediante una llamada telefónica, en la audiencia celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 5 de septiembre de 2024 a las 9'00 horas.

**Reclamada:** Orange España, SAU, con CIF A-82009812, que no comparece a la audiencia de manera presencial, pero que si lo hace a través de varios escritos de alegaciones el último de fecha 19 de mayo de 2024.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Reclamación en contra de la empresa Orange España, SAU, es por el mal servicio recibido de la compañía al tener problemas de conectividad no resueltos por la compañía a pesar de que los servicios técnicos acudieron al domicilio del reclamante para intentar solventar el asunto.

Toda esta situación le provocó que tuviera que realizar una portabilidad hacia otra compañía que le garantizara el servicio contratado, ya que la compañía reclamada no le solucionó todos los problemas de conectividad.

### **PRETENSIONES:**

Solicita que se devuelva la parte proporcional del dinero que ha pagado durante más de dos años, por un servicio que nunca ha disfrutado al 100% de lo contratado.

Que las dos últimas mensualidades del mes de mayo y del mes de abril se le cobre al precio pactado que son 37 euros.

### **LAUDO:**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro dicta Laudo ESTIMANDO EN PARTE, en el sentido siguiente:



1.- Revisada la documentación, aportada por las partes en conflicto y que forma parte del expediente que nos ocupa, así como la declaración realizada en la audiencia celebrada, por el Sr. XXXX, este arbitro en equidad, resuelve, después de celebrar la audiencia, y una vez que el reclamante alega todos los problemas de conectividad que se han producido en los servicios contratados con la compañía reclamada, este arbitro en equidad resuelve que la cantidad reconvenida por la empresa reclamada y que hace referencia a las dos últimas facturas emitidas por la compañía y que ascienden a la cantidad de 130,61 euros, sean anuladas como contraprestación de las últimas facturas reclamadas y que su importe fue notablemente superior al contratado, y que sobre todo el servicio que debía dar la compañía en todas sus líneas no fue nunca correcto ya que se produjeron incidencias que impedían el normal funcionamiento de sus servicios.

2.- Por todo ello este arbitro en equidad resuelve que la compañía deba anular estas dos facturas emitidas que han sido reconvenidas en su escrito de alegaciones de fecha 19 de agosto de 2024, siempre y cuando el reclamante devuelva los equipos que todavía restan en el domicilio del reclamante. En caso de que el reclamante no devuelva estos equipos el importe que debería pagar por ellos, sería el equivalente al importe reconvenido por las dos facturas pendientes de pago y por tanto la cantidad total a pagar si no se procediera a la devolución de los mismos, ascendería a la cantidad de 130,61 euros (impuestos indirectos incluidos). En tal caso el plazo para hacer efectiva la devolución de los equipos y así que la compañía anule las dos facturas debidas será de 15 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

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 asimismo 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.

## **Conselleria de Salut**

Junta Arbitral de Consum

Y, para que conste, firma el presen e laudo el arbitro en el lugar y fecha sefiados.

Palma, a 6 de septiembre de 2024

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán