



LAUDO ARBITRAL

Expte. Núm. 728 / 2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Spagne, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Según consta en el expediente referenciado, la parte reclamante manifiesta que, "he cambiado de compañía telefónica desde el mes pasado. Ahora estoy con Finetwork y cuando me quería dar de baja en el teléfono fijo y internet me decían que tengo que pagar una permanencia. Yo no he contratado con una permanencia. Sí que tengo que pagar el resto de unos dispositivos cosa que intenté para darme de baja con el servicio de fijo y internet pero me siguen facturando aunque ya no tengo servicio. He hecho un pago a Orange de 54.90€ y no me lo han descontado de la deuda".

Por otra parte, el reclamante también manifiesta, en solicitud de arbitraje de 24/09/2024 que "hablé con un operador de Jazztel de cobros y me dijo que cuando abonara con tarjeta 170 euros va a cerrar el expediente, hice el pago y me siguen facturando...".

PRETENSIONES

El reclamante solicita "pagar lo que realmente debo los dispositivos y lo que me corresponda. Darme de baja a partir de abril. No pagar una permanencia que nunca he contratado".

ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA:

Según consta en el expediente, en alegaciones presentadas en fecha 18/06/2024, la reclamada manifiesta, entre otras consideraciones, que " respecto al importe cobrado por la baja de la línea 674649xxx y al



compromiso de permanencia de la línea 871573xxx, tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que la línea 674649xxx fue dada de baja en Jazztel por portabilidad el 05/04/2024 y se aplicó un cargo por baja anticipada, debido a que existía un compromiso de permanencia de 24 meses, adquirido el 26/10/2023 por la compra del terminal modelo Samsung Galaxy A14 ", adjuntando comprobante de venta y justificante de adquisición del compromiso.

Así mismo, también indican que "a fecha 18/01/2024 se adquirió un terminal modelo Oppo Enco Air 3, asociado a la línea 871573xxx, con un compromiso de permanencia de 24 meses en la línea citada", sin embargo, añaden que " en calidad de servicio, al no disponer de justificante del compromiso de permanencia citado, hemos tramitado la baja de la línea 871573xxx, tal y como solicita el cliente en el escrito, sin cargo alguno por compromiso de permanencia".

Sin embargo, en alegaciones presentadas por la reclamada, en fecha 24/10/2024 y 31/10/2024 se indica que la línea 971573xxx consta dada de baja en Jazztel desde el día 21/06/2024, sin que conste la petición de portabilidad por otro operador. También indica en ambas alegaciones que "se verifica que el Sr. XXXXX aporta una factura del operador Finetwork de abril de 2024, para las líneas móviles 640976XXX y 674649XXX, sin que conste la contratación de la línea fija 871573XXX, por lo que la facturación es correcta".

Por lo que respecta al cargo por baja anticipada que es objeto de la presente reclamación, en ambos escritos de alegaciones referenciados en al párrafo anterior se indica que " ...en calidad de servicio, hemos realizado un ajuste por importe de 97,97 euros (impuestos incluidos) en la factura de fecha 20/05/2024 que está pendiente de pago". También indican que en fecha 24/10/2024 se procedió a realizar el ajuste de los dos cargos por gestión de cobro por importe de 25,98 euros (exentos de impuestos) reflejados en las facturas de fecha 20/06/2024 y 20/07/2024, que constan pendientes de pago.

Finalmente, en ambos escritos de alegaciones de fecha 24/10/24 y 31/12/24 indica la reclamada que "tras los ajustes realizados, el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 102,55 euros (impuestos incluidos), que corresponde al cargo de las facturas rectificadas de fecha 20/05/2024, 20/6/2024 y 20/07/2024".



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones: Se ESTIMAN las pretensiones formuladas por la persona reclamante. Por lo tanto, en este sentido, en relación a los hechos descritos en esta reclamación, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas por la reclamada en fecha 18/06/24 en las que indica que " en calidad de servicio, al no disponer de justificante del compromiso de permanencia citado, hemos tramitado la baja de la línea 871573XXX, tal y como solicita el cliente en el escrito, sin cargo alguno por compromiso de permanencia", y teniendo en cuenta que el reclamante solicita en su escrito " pagar lo que realmente debo los dispositivos y lo que me corresponda. Darme de baja a partir de abril. No pagar una permanencia que nunca he contratado", aportando factura correspondiente al mes de abril con otra operadora para las líneas móviles y manifestando que " cuando me quería dar de baja en el teléfono fijo y internet me decían que tengo que pagar una permanencia. Yo no he contratado con una permanencia ...", tomando en consideración todas estas afirmaciones, la reclamada deberá, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, proceder a la rectificación de la factura de fecha 20/04/24, facturando en la misma el importe correspondiente a las líneas 871573XXX, 674649XXX y 640976XXX que son objeto de la presente reclamación hasta el día 04/04/2024, así como también el importe total que quede pendiente de pago, en su caso, correspondiente a los dispositivos Samsung Galaxy A14 5G 128GB y el dispositivo Oppo Enco Air3 Pro Blanco. A la cantidad resultante se le descontará en dicha factura el importe de 54,90€ que el reclamante ingresó como pago a cuenta de dicha factura de abril de 2024, según justificante bancario expedido por el banco Sabadell que consta en el expediente, así como cualquier otra cantidad que el reclamante haya ingresado a cuenta de dicha deuda. Si como consecuencia de dichos ajustes, resulta una cantidad a abonar a favor del reclamante, la reclamada se pondrá en contacto con el reclamante en el mismo plazo para concretar el número de cuenta para hacer efectivo dicho abono. Por otra parte, la reclamada, en el mismo plazo, deberá anular las facturas de fecha 20/05/2024, 20/06/2024 y 20/07/2024, comunicándolo oportunamente al reclamante, así como también, deberá excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en relación a la presente reclamación una vez se haya cumplido lo dispuesto en el presente laudo.



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 13 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer