



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 839/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U., con NIF XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 15 de noviembre de 2024, la reclamante manifiesta que recibió un mensaje de la empresa por medio del cual se le reclamaba un pago de 59,99€.

Día 6 de noviembre de 2024 a las 16:14 horas su marido realizó una transferencia bancaria, esperando que se devolviera la conexión de sus dos líneas móviles en 72 horas.

Tuvieron que esperar más de 90 horas para recuperar las líneas, después de sucesivas llamadas y de tener que acudir dos veces a una tienda de la empresa.

PRETENSIONES

Bonificación o compensación por la demora en la conexión.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 25 de noviembre de 2024 y 22 de enero de 2025, la empresa manifiesta, en síntesis, que el 26 de octubre de 2024 se produjo la devolución al cobro de la factura emitida el 15 de octubre de ese año, por importe de 59,99€, tras lo cual, día 6 de noviembre de 2024 se suspendieron temporalmente los servicios a la espera de confirmar el pago.

Durante el tiempo que los servicios estuvieron desactivados no se facturó cuota alguna por los mismos.

Día 12 de noviembre de 2024 se localizó una transferencia por dicho importe, que fue tramitada con los datos de otra persona que no era la titular de los servicios, ni aludiendo a ningún dato de la Sra. XXXXX, lo que dificultó su localización y la posterior anulación de la deuda.

Esta demora motivó la generación de un cargo, contemplado en el punto 2.5 de las condiciones generales del contrato. En calidad de servicio, la empresa ha gestionado un abono de 10,89€ en concepto de cuota de reactivación emitido en la factura de noviembre de 2024, que se hará llegar a la reclamante mediante transferencia, a la misma cuenta donde tiene domiciliados sus pagos.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, se constata un retraso en el restablecimiento del servicio, teniendo en cuenta que en fecha 6 de noviembre de 2024 la parte reclamante abonó el importe de la factura que había quedado pendiente de pago.

No obstante, no puede obviarse que los datos del ordenante que figuran en el justificante de transferencia aportado no se corresponden con los de la Sra. XXXX, que es la titular del contrato.

Asimismo, el concepto indicado en la transferencia ("FACTURA LLAMADAS MOVIL") tampoco ofrece ninguna referencia que permita identificar a la reclamante directamente (nombre y apellidos o DNI, por ejemplo) o indirectamente (número de contrato, número de factura, o números de teléfono, por ejemplo).

Considerando que los datos consignados en la transferencia no permiten identificar ni a la Sra. XXXXX ni a la factura objeto de pago, y en vista de que la reclamante no cuantifica la bonificación o compensación que solicita, se toma en consideración el abono de 10,89€ efectuado por la compañía en concepto de devolución del cargo por la reactivación del servicio emitido en la factura de 15 de noviembre de 2024, motivo por el cual se considera satisfecha la pretensión de la reclamante.

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 artículo 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 artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós