



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 63/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX que comparece a la audiencia mediante videoconferencia.

Reclamada: Orange Espagne, S.A.U., con NIF A8200XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 10 de febrero de 2025, el reclamante manifiesta que recibió una llamada de la compañía informándole que tenían que dar de baja la línea fija, cambiarle el router de cable por otro inalámbrico, y que le bajarían la cuota.

A finales de septiembre de 2024 recibió una factura que, en vez de ser inferior a 89€ fue de 239,61€. Acudió a una tienda Orange y desde allí llamaron al número 1470 de atención al cliente, sin poder aclarar la incidencia.

Decidió cambiar de entidad a causa de la mala gestión e información de la compañía.

Efectuó una transferencia de 295,22€ liquidando lo que debía de los terminales móviles más las cuotas de septiembre y octubre de 2024, si bien en octubre ya no era cliente de la compañía.

Le dieron de alta las líneas de internet 66524XXXX y 65199XXXX, sin que lo hubiera ordenado. No las necesita, puesto que opera por internet con otra compañía desde día 10 de octubre de 2024.

PRETENSIONES

El reclamante consigna la pretensión que seguidamente se transcribe:

Dar de baja todo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 13 y 14 de marzo, y 25 de abril de 2025, la compañía alega, en resumen, que el reclamante tenía un Pack Love TV Inicial para las líneas 97188XXXX, 64653XXXX, 69690XXXX, 63626XXXX y 65199XXXX, siendo la línea 65199XXXX gratuita dentro del pack. Adjunta copia del contrato.



El 27 de agosto de 2024 se informó al reclamante del cierre de la central de ADSL de su zona. Como no tenía cobertura de fibra, se le ofreció dar de alta un router 4G, dar de baja la línea 65199XXXX que no usaba, teniendo que solicitarlo él, y cambiar las líneas 64653XXXX, 69690XXXX y 63626XXXX a la tarifa Go Flex.

Adjunta copia de la grabación.

La línea 66524XXXX con la Tarifa 4G de Orange en Casa se dio de alta el 2 de septiembre de 2024.

La línea 97188XXXX se dio de baja el 21 de septiembre de 2024 a petición del cliente y las líneas 64653XXXX, 69690XXXX y 63626XXXX el 10 de octubre de 2024, por portabilidad, generándose los cargos por la baja anticipada de las líneas 64653XXXX y 69690XXXX, pues tenían un compromiso de permanencia de 24 meses por la adquisición de dispositivos a plazos, así como las cuotas que faltaban por abonar de los mismos. Adjunta copia de los contratos de renove.

Se ha tramitado la baja de las líneas 66524XXXX y 65199XXXX con fecha 12 de marzo de 2025, sin cargo.

En calidad de servicio, se ha realizado un ajuste de 72,80€, en relación a unos cargos de gestión de cobro de las facturas de fecha 27 de noviembre de 2024, 27 de diciembre de 2024 y 27 de enero de 2025, pendientes de pago, y a las cuotas generadas por la línea gratuita 65199XXXX en las facturas del 27 de septiembre y 27 de octubre de 2024, que ha aplicado sobre las facturas pendientes de abono.

El importe pendiente de pago, tras el ajuste realizado, asciende a 245,27€ de la factura de 27 de octubre de 2024, de la que el cliente ha abonado un importe de 55,61€. Adjunta copia de dicha factura, así como de las rectificadas.

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:

1. Si bien la pretensión consignada por el Sr. XXXXX en su solicitud de arbitraje consistió en la petición de baja todos los servicios contratados, dado que en la fecha de la audiencia el reclamante ya no dispone de ningún servicio activo en la compañía, el pronunciamiento debe centrarse en la reconversión de 245,27€ formulada por la empresa.

Alega la compañía que dicho importe emana de la factura de 27 de octubre de 2024, de la cual el reclamante habría abonado 55,61€.

En el transcurso de la audiencia, el Sr. XXXXX muestra su disconformidad con el importe reconvenido, declarando que en las facturas de septiembre y octubre de 2024 la compañía cargó sucesivas penalizaciones y no aplicó el importe acordado en concepto de cuotas por los servicios contratados.



2. Revisada la facturación que figura en el expediente, se constata que día 12 de marzo de 2025 la empresa emitió una factura de 300,88€, rectificativa de la factura de 27 de octubre de 2024, de 313,68€.

En este sentido, el importe de 245,27€ que reclama la compañía sería el resultado de detraer los 55,61€ mencionados en el punto anterior, al importe de 300,88€ de la factura rectificativa.

Asimismo, se desprende que la cuantía de 55,61€ se correspondería con el sobrante entre el importe de 295,22€ -abonado por el reclamante a instancias de la empresa- y el de 239,61€, correspondiente a la factura de 27 septiembre de 2024.

3. Concretado el origen del importe reconvenido, es necesario hacer referencia a la grabación aportada por la empresa.

Del contenido de la misma, cabe concluir que al Sr. XXXXX se le dio claramente a entender que, de aceptar la modificación en la prestación del servicio de internet propuesta por la empresa, pasaría a utilizar un router 4G, y que dicho servicio más el de tres líneas móviles, tendría un coste mensual total de 51,98€ durante un año, sin que este cambio conllevara ningún tipo de permanencia.

Dado que el cambio de condiciones no llevaba aparejado ningún compromiso de permanencia, resulta evidente que tampoco procedería la aplicación de ninguna penalización en caso de baja anticipada.

4. En sus alegaciones, la empresa señala que llamó al cliente el 27 de agosto de 2024 para informarle del cierre de la central de ADSL de su zona, y que la línea 66524XXXX con la tarifa "4G de Orange en Casa" se dio de alta el 2 de septiembre de 2024. No obstante, no aclara a partir de qué fecha se ejecutaron los cambios correspondientes al resto de líneas móviles.

5. Expuesto todo lo anterior, del examen de la factura de 27 de septiembre de 2024, emitida en relación con el período comprendido entre el 26 de agosto y el 25 de septiembre de 2024, se concluye que corresponde su recálculo de acuerdo con los criterios siguientes:

Considerando que día 2 de septiembre de 2024 se activó el servicio "4G de Orange en casa", se determina que procede aplicar el importe de 51,98€ de manera prorrateada entre dicha fecha y día 25 de septiembre de 2024.

Para el período comprendido entre los días 26 de agosto y 1 de septiembre de 2024, se determina que procede aplicar, prorrateadas, las cuotas que estaban vigentes hasta la fecha de modificación del servicio de internet.

Asimismo, se toman en consideración en el cálculo el resto de servicios contratados, los gastos de consumos derivados de llamadas o SMS, y las cuotas correspondientes a los dispositivos adquiridos a plazos.



No se computan las cuotas correspondientes al cargo por baja anticipada (94,10€ sin impuestos, importe que se ajustó *a posteriori* en la factura de 27 de octubre de 2024), ni la cuota de alta de la línea 66524XXXX (15,00€ sin impuestos), al no quedar justificados.

Como resultado de dichos criterios, el importe de la factura de 27 de septiembre de 2024, se cuantifica en 70,57€.

6. Respecto de la factura de 27 de octubre de 2024, siguiendo los criterios fijados en el punto anterior, corresponde aplicar el importe de 51,98€ de manera prorrateada entre los días 26 de septiembre y 10 de octubre de 2024, fecha en la que se produce la baja de los servicios, añadiendo los cargos derivados de consumos por llamadas o SMS, más la liquidación de los dispositivos pagados a plazos.

La empresa no justifica las cuotas de alta en las líneas móviles ni las cuantías facturadas en concepto de cargos por baja anticipada, por lo que no son tomadas en consideración en el cálculo.

El importe resultante de aplicar dichos criterios arroja un total de 115,97€.

Como conclusión, no puede obviarse que la modificación en los servicios contratados no se produjo a instancias del reclamante, sino que vino forzada por necesidades de la propia empresa derivadas del cierre de la central que prestaba el servicio de ADSL, y que la facturación emitida por la empresa no se corresponde con las condiciones aceptadas, resultando que la compañía no ha aclarado ni motivado el por qué de la falta de concordancia entre lo que ofreció y lo que facturó.

Por consiguiente, debe desestimarse la reconvenición formulada por la compañía y, tomando en consideración que la suma de las facturas recalculadas de 27 de septiembre y 27 de octubre de 2024 asciende a 212,53€, y que el reclamante abonó una cuantía de 295,22€ en relación con las mismas, procede que Orange Espagne, S.A.U., reintegre al Sr. XXXXX la diferencia resultante de 82,69€.

Dicho importe de 82,69€ deberá ser reintegrado mediante transferencia a efectuar en la misma cuenta bancaria en la que el reclamante tenía domiciliados sus pagos cuando era cliente de la compañía.

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



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