LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 1378/2022

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXX, con NIE XXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne, SAU, con NIF A8200XXXX, que comparece mediante escrito de 5 de mayo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que contrató un servicio ilimitado con la compañía y pasó casi un mes sin servicios. Se cansó de llamar a la empresa y no le solucionaron el problema.

PRETENSIONES:

Que el servicio se corresponda a lo contratado.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

La empresa alega, en síntesis, que el cliente tiene contratada para la línea 61030XXXX la tarifa Go Max TV Inicial, y que las condiciones de la tarifa pueden ser consultadas en la página web www.orange.es.

La tarifa Go Max TV Inicial está destinada a un uso particular de datos razonable y sin fines comerciales, no pudiéndose realizar un uso desmesurado de los mismos, por ejemplo, para aplicaciones de vigilancia o descargas permanentes de contenidos. De conformidad con la cláusula 9 de las Condiciones Generales del Servicio, en caso de detectarse una utilización anómala o desmesurada, Orange puede realizar una gestión temporal del tráfico para preservar el buen servicio y que la navegación del resto de clientes no se vea afectada. Esta gestión será siempre temporal y se revisará al final de cada ciclo, no siendo técnicamente posible la eliminación de esta medida.

La gestión temporal del tráfico de datos supone una bajada en la velocidad de navegación y no una restricción de los mismos.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, procede formular las siguientes consideraciones:

El reclamante afirma que estuvo más de un mes sin servicio. No obstante, no precisa durante qué fechas no dispuso de servicio ni aporta ninguna factura que permita concluir cuál fue el período durante el cual la compañía pudo haber dejado de prestar los servicios contratados.

Por su parte, la empresa refiere que únicamente se produjo una bajada temporal en

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LES ILLES BALEARS
C. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79

la velocidad de navegación y no una restricción de los servicios. Del escrito de alegaciones de la empresa, se desprende que esta gestión temporal del tráfico de datos se aplicó como consecuencia de una utilización anómala o desmesurada del servicio. Sin embargo, la compañía no concreta ni aclara en qué consistió dicho uso irregular de los servicios.

En este marco de indeterminación, la pretensión del reclamante consiste en solicitar que el servicio se corresponda con lo contratado. A pesar de ello, no concreta cuáles son las características de los servicios contratados ni aporta ningún documento que los especifique.

De conformidad con todo lo anterior, debe concluirse que únicamente es posible reconocer el derecho genérico del reclamante a que los servicios que le preste la compañía se correspondan a lo contratado, sin poder entrar en detalle respecto de la controversia planteada, a falta de concreción en la exposición de los hechos y en vista de la ausencia de elementos de prueba.

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, 31 de mayo de 2023

El árbitro

Andreu Serra Amorós