

LAUDO ARBITRAL

Expte. N.º 20/2023

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXXXX con número de DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, SAU, que comparece a esta audiencia mediante escritos de alegaciones de 20 de enero y 10 de marzo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Vodafone One Extra Clásica (Fibra 300M). Conexión HBO

PRETENSIONES:

Conexión a HBO como ya disponía en el contrato antiguo.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se procede formular las siguientes consideraciones:

El Sr. XXXXX venía disfrutando de un contrato de telefonía, internet y televisión en el que podría ver HBO, a través de la mercantil reclamada.

El día 1 de diciembre de 2022, vía telefónica, se modifica el contrato con la condición de que se le mantengan los servicios que tenía contratado al nuevo precio pactado, haciendo hincapié en el requisito de que se le mantuvieran los servicios contratados.

Tras observar que a partir del nuevo contrato no disponía de acceso a HBO el reclamante presenta reclamación a la mercantil contratada.

En escrito de alegaciones de la mercantil de 20 de enero se indica que el servicio reclamado de HBO es un servicio bajo demanda y que dicho servicio es auto gestionable por el cliente tanto para su activación como para su desactivación desde el enlace <http://vodafone.es/entretenimiento>.

En la audiencia de día 3 de abril, este árbitro habla telefónicamente con el reclamante, el cual le indica que sigue sin tener HBO, que en una de las reclamaciones telefónicas se le comunicó que se activaría el servicio desde el servicio técnico y que esperara unos 15 días para que se le activara.



Como el reclamante indica que lleva tiempo sin probar si tiene conectado dicho servicio, este árbitro propone al reclamante que vuelva a probar las diferentes opciones para comprobar si definitivamente dispone o no de dicho servicio y se propone una nueva llamada telefónica al día siguiente para confirmar el alta.

El día 4 de abril en llamada telefónica, el reclamante confirma que sigue sin poder acceder al servicio de HBO.

Al no disponer del contrato, pero sí de las últimas facturas, se observa que en relación los contratos de televisión se mantiene la misma numeración B4200044FAF16XX y B42000450COB5XX y que en ambos se establece que el reclamante dispone de "Servicio Multidispositivo a través de Tu Vodafone TV cuando y donde quieras en tus dispositivos compatibles: Smart TV, Móvil/Tablet, PC, Chromecast y Fire TV Stick. Puedes activarlo en Mi Vodafone > Televisión y más > TV Multidispositivo > Gestionar > Activar. No te olvides de activar si tu pack incluye HBO Max, Disney+, Amazon Prime, Filmin, Eurosport Player y/o TIDAL en vodafone.es/entretenimiento", es decir, se entiende que para acceder al servicio de HBO el usuario debe activar dicho servicio.

Por lo expuesto hasta ahora parece que el reclamante está teniendo dificultades a la hora de activar el servicio de HBO y que no hubiera realizado el cambio de oferta si no tuviera acceso a HBO.

Por todo ello, debo ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al entender que el nuevo contrato debe mantener el acceso a HBO tal como disponía anteriormente al cambio, por lo que, al desconocer el motivo por el que no se puede conectar, se solicita a la mercantil reclamada que en el plazo máximo de 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la notificación de este Laudo se ponga en contacto con el reclamante y gestionen directamente el acceso a HBO sin incrementar el coste del contrato y en el caso de que fuera necesario ofrezcan la posibilidad de enviar a su personal, cuyo coste deberá abonar el reclamante, a su domicilio para solucionar dicho problema. En caso de no poder realizarse la conexión por motivos del contrato se solicita a la reclamada la retroacción del contrato al momento y con las condiciones que disponía el reclamante el día 1 de diciembre de 2022.

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, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Bartolomé Provenzal Cifre