



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 97/26

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Vodafone España, S.A.U. (Lowi)

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Facturación realizada entre julio y noviembre de 2025 por la empresa Vodafone (Lowi) por el servicio fibra 600 Mbps.

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE

Que se anule el importe reclamado de 94,28€ entendiendo que al realizar la portabilidad de las líneas móviles en julio de 2025 se daba de baja de todos los servicios de la operadora, por lo que no cabía ya realizar facturación alguna.

HECHOS

En diciembre de 2024 la reclamante contrata con Lowi (Vodafone España) el servicio de Fibra 600 Mbps + Móvil 25Gb (dos líneas) + Netflix.

En julio de 2025 solicita la portabilidad de las líneas móviles a otra empresa.

La empresa Lowi emite nuevo contrato a la cliente con el servicio de Fibra 600 Mbps a partir de esa fecha, facturando hasta el importe de 94,28 €

En noviembre de 2025 la reclamante realiza una transferencia por importe de 94,28 € a Lowi, quien, a partir de ese momento, da por finalizado el contrato suscrito con la cliente.

MOTIVACIÓN

La contratación de servicios de telefonía e internet/televisión de forma conjunta requiere tanto para el alta, como para la baja de los servicios, de una voluntad expresa por parte del cliente.



La portabilidad de las líneas móviles, como parte integrante del pack, implica necesariamente la baja del servicio en la actual compañía, al necesitar el mismo número de teléfono para dar el alta en la nueva compañía.

Por tanto, al solicitar a la nueva empresa la portabilidad de las líneas, se genera un mecanismo automático entre las compañías afectadas, para facilitar la fluidez de este tipo de transacciones, de manera que la solicitud y notificación de portabilidad de la nueva compañía a la antigua, se considera realizada por el propio cliente.

Sin embargo, no sucede lo mismo con aquellos servicios no susceptibles de portar a otra empresa, como el servicio de televisión o la fibra óptica. En estos casos, no es suficiente la mera solicitud de portabilidad de las líneas móviles para considerar expresada la voluntad de dar de baja todos los servicios incluidos en el pack original, sino que se precisa una comunicación expresa al operador afectado.

En el supuesto que nos ocupa, podemos considerar que se ha realizado una novación contractual admitida por la cliente, cuando en julio de 2025, tras llegar a Lowi la solicitud de portabilidad de la reclamante, emite nuevo contrato variando las condiciones del servicio y del precio, que pasaría a ser de Fibra 600 Mbps.

No consta en las alegaciones de la reclamante que se haya opuesto a dicha novación, ni de que se haya realizado ninguna comunicación fehaciente de baja de los servicios contratados desde julio de 2025, más allá de la portabilidad solicitada para las líneas móviles.

Al contrario, en sus alegaciones solo se argumenta:

“...que no corresponde emitir facturación, ya que había causado alta en la operadora Vodafone”.

Como ya se ha relatado, el alta en una nueva compañía no implica la baja de todos los servicios contratados en la antigua. Y al no haber oposición ni prueba en contra acerca de la novación contractual, ni acreditación de notificación alguna sobre la baja de los servicios contratados que quedaron activos, la facturación realizada se ha de dar por correcta.



Por todo lo anterior, emito el siguiente,

LAUDO

Se desestima la petición de la reclamante.

La deuda de 94,28€ reclamada por Lowi consta como ya satisfecha mediante transferencia en noviembre de 2025, por lo que se da por saldada.

En caso contrario, la reclamante deberá realizar el abono en un plazo de 15 días hábiles desde el día siguiente al de la notificación de este laudo mediante transferencia a la cuenta indicada por Lowi.

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