



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 846/2024**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

**Reclamada:** Vodafone España, SAU, con NIF A8090XXXX, que comparece por escrito.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 19 de noviembre de 2024, la reclamante manifiesta, en síntesis, que recibió una llamada identificándose como Movistar. Fueron a colocarle un router y, cuando quiso cancelar, le dijeron que tenía que pagar 150€.

#### **PRETENSIONES**

Del contenido de la solicitud de arbitraje y de las declaraciones formuladas por la reclamante durante la audiencia, se desprende que solicita la anulación de la factura de 22 de noviembre de 2024, de importe 150,05€.

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

Mediante escritos de 29 de noviembre de 2024 y 2 de enero de 2025, la empresa manifiesta que día 29 de octubre de 2024 la reclamante contrató los servicios de fijo, fibra y televisión a precio especial.

El contrato especifica que "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, Vodafone incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio aplicándose del manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado".

Una vez desactivado el servicio de fibra con fecha 19 de noviembre de 2024 a petición de la Sra. XXXXX, se facturó automáticamente el cargo por instalación de fibra.

Adjunta contrato y factura.

No consta ninguna incidencia ni avería notificada por la Sra. XXXXX por mal funcionamiento de servicio.



## 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:

Aporta la empresa una factura emitida el 22 de noviembre de 2024, de 150,05€, que incluye el concepto "Cargo por Instalación de Fibra (19 Nov)" por un importe de 148,35€ (122,60€ más IVA).

En relación con dicho concepto, se remite la compañía al contrato suscrito, alegando que en el mismo se especifica que Vodafone incurre en un coste de 150,00€ por la instalación del servicio fijo y fibra, que será repercutido sobre el cliente en caso de solicitar la baja dentro de un plazo de 12 meses, de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia.

Al respecto, la reclamante declara durante la audiencia que el domicilio ya disponía de una instalación de fibra con anterioridad a la contratación de servicios con Vodafone, y que el técnico de la compañía se limitó a sustituir los equipos de los que disponía por los de la empresa reclamada.

En este sentido, cabe señalar que la mera sustitución de los dispositivos no puede resultar en ningún modo equiparable a lo que comúnmente puede entenderse como instalación de fibra óptica, máxime cuando -más allá de la desproporción que supondría el importe facturado por el mero hecho de sustituir los equipos- la compañía no aporta ningún parte o documento que pruebe que se ejecutó la instalación y justifique el cargo.

Acerca de las irregularidades denunciadas por la reclamante en el proceso de información precontractual, no emite la empresa ningún pronunciamiento.

De conformidad con todo lo expuesto, se ESTIMA la pretensión, por lo que procede la anulación de la factura de 22 de noviembre de 2024.

Respecto de dicha factura cabe señalar que, a tenor del contenido de la solicitud de arbitraje y del testimonio de la reclamante, no es posible discernir si la misma fue abonada.

Por su parte, la empresa no formula reconvencción.

Por consiguiente, se determina que, en el supuesto que la factura en cuestión hubiera sido abonada por la Sra. XXXXX, procede que Vodafone España, SAU, reintegre a la reclamante el importe que hubiera abonado, mediante transferencia a efectuar en la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliado el pago, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.



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