

EXPEDIENTE: 70/2024  
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

## LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL: [REDACTED]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva se constituye el Órgano Arbitral Unipersonal en fecha 25 de febrero de 2025 al objeto de celebrar la Audiencia oral del Expediente arriba referido, siendo las partes:

**RECLAMANTE:**

[REDACTED]  
[REDACTED]

COMPARECE en nombre propio al acto de la Audiencia.

**RECLAMADA:**

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.  
C.I.F. n.º: A80907397

NO COMPARECE al acto de la Audiencia, constando en el Expediente su citación en debida forma.

### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El [REDACTED] reclama la anulación de la factura emitida por VODAFONE en fecha 1/11/2023 por importe de 154,31 Euros, en la que se incluye un cargo por instalación de la línea de fibra de internet de 120,23 más IVA, manifestando que esa instalación no llegó nunca a producirse. Además, reclama la baja en los ficheros de ASNEF en que ha sido incluida por dicha deuda.

### ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las formuladas en la Audiencia celebrada el día 25 de febrero de 2025 y las que constan en el correspondiente Expediente, que resumidamente consisten en:

- La [REDACTED] explica que solicitó la portabilidad de los servicios de telefonía móvil e internet con línea fija desde su anterior operador a VODAFONE, pero ello nunca se llevó a cabo porque cuando vino el técnico a hacerle la instalación de la fibra le dijo que en su lugar de residencia no era posible con la instalación preexistente.

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 19/03/2025 12:51:08 |
| Normativa                     | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 1/4                 |

Comenta la reclamante que el instalador le dijo que le iba a hacer una prueba para ver la cobertura pero que no funcionó y nunca llegó a tener servicio con VODAFONE ni pudo realizarse la portabilidad. Al respecto, aporta en el acto de la Audiencia pantallazo de dos SMS que recibió de VODAFONE, el primero en fecha 16/10/2023, donde se señala que la portabilidad se realizaría el día 18/10/2023, y el segundo un día después, donde se recoge que "VF Info: Hemos detectado un error en los datos de tu portabilidad"

Respecto a la documentación aportada por VODAFONE, señala la [REDACTED] que la firma de cliente que figura en el parte de instalación no es suya porque ella no firmó nada ya que insiste en que lo que le hicieron fue una prueba de instalación sin que el servicio de internet llegara a funcionar en ningún momento. También expresa que el número fijo a que se refiere VODAFONE en sus alegaciones y que aparece también en la factura reclamada ([REDACTED]) no es el suyo, como resulta del contrato aportado por VODAFONE.

Por todo ello, manifiesta [REDACTED] que no tiene obligación de pagar la factura que le reclama VODAFONE porque la instalación no llegó a realizarse por un problema de cobertura de la propia operadora y nunca llegó a tener servicio con la misma.

➤ Por parte de la empresa reclamada se presenta escrito de alegaciones en diciembre de 2024 en el que expone que en fecha 16 de octubre se activó el servicio de fibra *"para el número fijo asociado"* [REDACTED] y que el 28 de octubre se realizó la baja a solicitud del cliente y que por ello se emite la factura discutida. Aporta VODAFONE con sus alegaciones el contrato aceptado por la reclamante mediante verificación electrónica, donde aparece que la línea fija a portar es la [REDACTED], y el parte de instalación del servicio de fibra de internet.

En sus alegaciones VODAFONE señala que han emitido una nueva factura en la que han descontado el IVA a la factura inicial, por lo que actualmente la deuda es de 127,53 € y que han procedido a excluir a la [REDACTED] de los ficheros de solvencia patrimonial negativa en que hubiera sido dada de alta.

## PRUEBAS

Este Órgano Arbitral no consideró necesario la práctica de nuevas pruebas aparte de las documentales que obran en el Expediente.

## LAUDO

Este Órgano Arbitral Unipersonal, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 19/03/2025 12:51:08 |
| Normativa                     | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 2/4                 |

vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 31 del referido R.D. 713/2024, emite el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **ESTIMAR** la reclamación formulada por [REDACTED], frente a la empresa reclamada VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con C.I.F. n.º A80907397, y en su consecuencia:

Primero.- VODAFONE ESPAÑA S.A.U. deberá anular y dejar sin efecto la factura emitida en fecha 1/11/2023, con la modificación operada en la factura rectificativa de fecha 11/12/2024.

Segundo.- VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. deberá proceder, si no lo ha hecho ya, a excluir a la [REDACTED] de cualquier registro de morosos e impagados en que hubiera sido incluida con motivo de la deuda derivada de la factura reclamada.

### FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Órgano Arbitral ha tenido en consideración cuantas alegaciones y documentos constan en el Expediente.

Ha quedado acreditado en el Expediente, a la vista de los SMS recibidos por la [REDACTED] y aportados en el acto de la Audiencia, que la portabilidad del servicio de fibra asociado a número fijo y de las líneas móviles no llegó a realizarse. Ello desvirtúa lo manifestado por la empresa en su escrito de alegaciones cuando señala que *“con fecha 16 de octubre de 2023 se activó el servicio de fibra”* y además lo hace respecto de un número erróneo [REDACTED] pues este Órgano arbitral ha comprobado que el número de línea fija que figura en el contrato aportado por la propia VODAFONE y que confirmó la reclamante en el acto de la Audiencia que es el suyo, es el [REDACTED].

Del mismo modo, ante la alegación de la [REDACTED] relativa a que la firma que figura en el parte de instalación no es suya, este Órgano ha contrastado dicha firma con la que figura en el D.N.I. de la reclamante, resultando que se observan claras diferencias entre una y otra.

Tampoco ha acreditado VODAFONE que, como dice en sus alegaciones, *“el día 28 de octubre se realizó la baja del citado servicio de fibra, previa solicitud por parte de [REDACTED]”* cuando es a dicha empresa, en virtud del principio de facilidad probatoria a la que le corresponde probar tal extremo.

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Fecha  | 19/03/2025 12:51:08 |
| Normativa                     | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. |        |                     |
| Firmante                      | [REDACTED]                                                                                                                                                                              |        |                     |
| Url de verificación           | [REDACTED]                                                                                                                                                                              | Página | 3/4                 |

Todo ello determina que haya que dar la razón a la reclamante en cuanto a que no se produjo la instalación efectiva del servicio de fibra en su domicilio por causa que no le es imputable, y que lo que realizó el instalador fue una prueba de cobertura, que nunca llegó a funcionar. De ahí que, como se refleja en la factura reclamada, no figure ningún consumo en ninguno de los servicios contratados, lo que lleva a concluir que, efectivamente, la reclamante nunca llegó a tener el servicio de fibra de internet instalado en su domicilio.

En consecuencia, este Órgano Arbitral entiende que procede, con el sentido y alcance expuesto, estimar la reclamación de [REDACTED] frente a la empresa VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.,

**NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO**, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

|                               |                                                                                                                                                                                         |        |                     |  |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|--|
| Código Seguro de Verificación |                                                                                                                                                                                         | Fecha  | 19/03/2025 12:51:08 |  |
| Normativa                     | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. |        |                     |  |
| Firmante                      |                                                                                                                                                                                         |        |                     |  |
| Url de verificación           |                                                                                                                                                                                         | Página | 4/4                 |  |