



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08421.8/2025

RECLAMANTE: D. ****
NIF ****
RECLAMADO: ****, S.A.U.
CIF ****

En Madrid, a 15 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este Órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 25/08/2025 que se puede resumir en que el reclamante pidió cambio de domicilio de sus suministros, pero el técnico que acudió a realizarlo no pudo, encontrándose sin servicio de fibra ni de televisión sin que le dieran solución, por lo que se tuvo que cambiar de compañía.

Solicitud:

“Solicitamos la devolución del servicio de fibra y televisión abonados desde el 14 de julio, así como la permanencia puesto que nos vamos porque **** no ha podido prestarnos el servicio”.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar factura emitida por ****, de fecha 22.08.2025, periodo de facturación del 21.07.2025 al 20.08.2025, por importe de 150,75 €.

La empresa reclamada presenta escrito de 11/11/2025 manifestando que: “[...] les confirmamos que el día 14/07/2025, el Sr. **** solicitó un cambio de domicilio respecto al servicio de fibra que tenía instalado y establecido sobre la línea ****.

En relación a lo anterior, les detallamos que el cambio de domicilio indicado anteriormente, no se pudo llegar a finalizar, debido a que el día 06/08/2025 el reclamante solicitó la cancelación del mismo.

De la misma forma, les indicamos que la línea fija ****, ha sido dada de baja en esta compañía, tras recibir la correspondiente solicitud por parte del reclamante en fecha 02/09/2025.

A este respecto, queremos notificarles que a través del expediente 1-40541088097, gestionado en relación a la hoja de reclamación presentada por parte del reclamante, se procedió a cursar el día 26/08/2025 un **ajuste por importe de 37,14 euros sin impuestos (44,94 euros impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas generadas por la línea fija desde 14/07/2025 hasta la fecha en la que se hace efectiva la baja del servicio, y a la anulación de los cargos por compromiso de permanencia y baja anticipada emitidos en las facturas de fechas 22/08/2025 y 22/09/2025**. Este importe fue aplicado como descuento en la factura de fecha 22/09/2025, quedando este como saldo a favor. Les aportamos la factura para su comprobación.

No obstante y debido a que el cliente a fecha del presente escrito no dispone de ningún servicio activo en la compañía, ya que las líneas ****, **** y **** han sido dadas de baja por portabilidad el día 20/08/2025, se procede en este caso a:

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La anulación del saldo a favor de 37,14 euros sin impuestos, generado en la factura de fecha 22/09/2025.

Se anula el importe pendiente de pago de 27,45 euros impuestos incluidos, correspondiente a la factura de fecha 22/09/2025 emitida por la línea fija. En los próximos días será generada la factura de abono para su comprobación.

Se emite abono por importe de 17,48 euros impuestos incluidos, que el cliente recibirá como transferencia bancaria en un plazo de un mes, en la misma cuenta corriente donde han sido emitidas las facturas generadas por esta empresa y confirmada vía telefónica [...]"

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 11/12/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en DERECHO,**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante por cuanto la empresa reclamada no pudo prestarle el servicio contratado, habiendo procedido a ajustar los importes correspondientes a las cuotas generadas por la línea fija desde 14/07/2025 hasta la fecha en la que se hace efectiva la baja del servicio y a la anulación de los cargos por compromiso de permanencia y baja anticipada, conforme a las pretensiones del reclamante, no constando manifestación en contra por parte de éste.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.