



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08492.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El reclamante refiere que la publicidad y contrato es engañoso, no es fibra es ADSL y la reclamante refiere que lo que ha contrato es fibra y en el momento que se fue instalador anulo todo.

Le reclaman 182 € y 150 € en concepto de instalación de fibra e insiste que no es fibra y 32 € de super wifi cuando eso viene con el equipo. La reclamante refiere que nadie le preguntó si lo quería.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "1º anular la factura reclamada; 2º arreglo de pared.

En su escrito de 11 de septiembre de 2024 refiere:" Si bien es cierto que acepto contrato con [REDACTED] y los SMS son ciertos q acepto el 13 de marzo el contrato de [REDACTED] tv, fijo, fibra 600mg y 2 líneas móviles que no se llegaron a portar porque cancelé antes. El motivo de que rescindiera cancelara contrato y portabilidad con [REDACTED] fue que yo contraté fibra y en ningún momento me han instalado fibra!!! Al igual que aportan los SMS con la aceptación del contrato por parte mía que adjunten grabaciones cuando solicito la baja las burradas que me dicen como que si el técnico viene a mí casa x venir hay q pagarle como si se cuelga del techo...bueno si me pone lo q e contratado lo pagaré, otra chica m dijo que en su casa también tiene cable y le va muy bien a mí me parece estupendo, pero yo quiero fibra y es lo q he contado y no me han puesto. A las alegaciones d [REDACTED] dice: se realiza la instalación de fibra que el técnico considera más adecuada a las condiciones de la vivienda, no se instaló ADSL. Vuelvo a enviar fotos donde queda claro que es cable y no fibra. En mi casa el cajetín de [REDACTED] es de cable lo único que hizo el técnico fue pasar el cable del cajetín del dormitorio al salón hacerme tremendo agujero en pared para meter el cable y hacer las conexiones, si a lo q se refiere con la instalación



Comunidad de Madrid

más adecuada es que me conectara un cable a instalar la fibra pues que no me quieran cobrar por algo que no han hecho instalar fibra. Mi casa queda a disposición para que se compruebe lo que digo que venga un técnico, perito, especialista, no obstante, vuelvo a enviar fotos donde claramente se ve que es cable y no fibra Me niego a pagar por algo que no me han instalado no han cumplido con el contrato puesto que no es fibra”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 03 de junio de 2024 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que, en referencia a los cargos reclamados, nos reiteramos totalmente, en nuestra respuesta anterior de fecha 23 de mayo de 2024, desde nuestra referencia anterior 147712407.

En este sentido, nos reiteramos en nuestras alegaciones anteriores.

En primer lugar, poner en su conocimiento que con fecha 15 de marzo de 2024 se realizó instalación en el domicilio de Dña. [REDACTED] el servicio de fibra, televisión y fijo provisional [REDACTED], garantizando de esta forma que la Sra. [REDACTED] no quedase incomunicado en ningún momento hasta que se portase el fijo solicitado.

Se realiza la instalación de fibra que el técnico considera más adecuada a las condiciones de la vivienda, no se instaló ADSL.

Con fecha 18 de marzo de 2024, Dña. [REDACTED] solicita la cancelación de portabilidad de portabilidades y servicios activos, formalizándose dicha desactivación con fecha 19 de marzo de 2024.

En otro orden, comunicarle que el contrato realizado el 13 de abril de 2024 y formalizado mediante aceptación de SMS, que adjuntamos para su verificación, se especifica:

- ☐ Cargo por Instalación de Super Wifi 25 EUR 3 meses/25,00€ máx.
- ☐ Cargo por baja anticipada 12 meses/149,99€ máx.
- ☐ Descuento Fidelización 12 meses/180,05€ máx.

“Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que 2/22 se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio”.

Motivo por el que al desactivarse los servicios antes de plazo, de forma automática se generan los cargos reclamados.

Por consiguiente, no aceptamos la pretensión de Dña. [REDACTED] de anular los cargos emitidos por dichos conceptos, y resolvemos que la factura de fecha 1 de abril de 2024, con la que muestra su no conformidad, es correcta.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 182,27€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar la Sra. [REDACTED] que éstos derivan del impago de la factura de fecha de emisión 1 de abril de 2024.

Aprovechamos para recordarle a Dña. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito
- A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\].es/pago](http://www.[REDACTED].es/pago).
- Mediante la Web o App Mi [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi [REDACTED] /Mis facturas /Estado de mis pagos.
- Pago mediante transferencia bancaria:
- En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora X011669
- Mediante transferencia bancaria a nombre de Vodafone al número de cuenta ES25 [REDACTED] [REDACTED] (Banco Santander Central Hispano)

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]: 151548227.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por



Comunidad de Madrid

Vodafone.

Para su comprobación, adjuntamos duplicado del contrato y resumen comercial de fecha 13 de marzo de 2024, y duplicado de la factura pendiente de fecha 1 de abril de 2024.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo".

En su escrito de 22 de julio de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 15 de marzo de 2024 se realizó instalación en el domicilio de Dña. [REDACTED] el servicio de fibra, televisión y fijo provisional [REDACTED], garantizando de esta forma que la Sra. [REDACTED] no quedase incomunicado en ningún momento hasta que se portase el fijo solicitado.

Se realiza la instalación de fibra que el técnico considera más adecuada a las condiciones de la vivienda.

Con fecha 18 de marzo de 2024, Dña. [REDACTED] solicita la cancelación de portabilidad de portabilidades y servicios activos, formalizándose dicha desactivación con fecha 19 de marzo de 2024.

En otro orden, comunicarle que el contrato realizado el 13 de abril de 2024 y se ha formalizado mediante aceptación de SMS, que adjuntamos para su verificación. En éste se especifica:

-Cargo por Instalación de Super Wifi 25 EUR 3 meses/25,00 max.

-Cargo por baja anticipada 12 meses/149,99max.

-Descuento Fidelización 12 meses/180,05max.

"Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que 2/22 se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio".

Por tanto, este es el motivo por el que al desactivarse los servicios antes de plazo, de forma automática se generan los cargos reclamados.

Por consiguiente, no aceptamos la pretensión de Dña. [REDACTED] de anular los cargos emitidos por dichos conceptos, y resolvemos que la factura de fecha 1 de abril de 2024, con la que muestra su no conformidad, es correcta.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 182,27€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar la Sra. [REDACTED] que éstos derivan del impago de la factura de fecha de emisión 1 de abril de 2024.

Aprovechamos para recordarle a Dña. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora X011669

Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED]

[REDACTED] (Banco Santander Central Hispano)

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]: 151548227.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

Para su comprobación, adjuntamos duplicado del contrato y resumen comercial".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1ºLa mercantil refiere: "El 15 de marzo de 2024 se realizó instalación en el domicilio de Dña. [REDACTED] el servicio de fibra, televisión y fijo provisional [REDACTED], garantizando de esta forma que la Sra. [REDACTED] no quedase incomunicado en ningún momento hasta que se portase el fijo solicitado.

Se realiza la instalación de fibra que el técnico considera más adecuada a las condiciones de la

Comunidad de Madrid

vivienda.

Con fecha 18 de marzo de 2024, Dña. [REDACTED] solicita la cancelación de portabilidad de portabilidades y servicios activos, formalizándose dicha desactivación con fecha 19 de marzo de 2024.

En otro orden, comunicarle que el contrato realizado el 13 de abril de 2024 y se ha formalizado mediante aceptación de SMS, que adjuntamos para su verificación”.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**, entendiéndose, no ser aplicable el cargo por *instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra* que asciende a 174,16 € (143,94 € más IVA), y por ello, se **ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, y la mercantil, debe anular el importe de la factura reclamada de número YK24-001020545 de importe a 174,16 € (143,94 € más IVA), no teniendo el reclamante que abonar dicho importe, y en el caso de que el reclamante no lo haya abonado, se debe anular dicha deuda por la mercantil.

Así mismo, **SE ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la mercantil con respecto a la reconversión solicitada en la cuantía de 8,10 € (6,70 € + IVA) al quedar acreditado que este importe es el consumo que debe abonar la reclamante por haber dispuesto entre el 15 y el 18 de marzo de dicho servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda



Comunidad de Madrid

que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]