



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09930.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de febrero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: La reclamante refiere que al cambiar de compañía de servicios, han descubierto que han estado pagando un servicio de fibra óptica que, en realidad, nunca hemos recibido. En su lugar, teníamos instalado un cable coaxial. La reclamante refiere que este error ha generado un impacto significativo en su economía, ya que han estado pagando por un servicio que no solo no hemos utilizado, sino que tampoco le correspondía con la tecnología disponible en nuestra instalación.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Publicidad engañosa Practica comercial desleal Rembolso y cargos indebidos y lo cuantifica en 2.500."

En su escrito de 14 de abril de 2024 refiere: "Según mi contrato y acuerdo de servicio, he estado pagando por un servicio de internet que se describe como fibra óptica. Sin embargo, tras una inspección más detallada y una reciente conversación con un técnico de otra compañía, he descubierto que lo que en realidad se ha instalado en mi domicilio es una conexión de cable coaxial, no fibra óptica. Solicita El abono correspondiente a la diferencia entre cable coaxial y fibra óptica cobrado durante más de 10 años, o en su caso una indemnización razonable".

En su escrito de 06 de febrero de 2025 refiere: Como me han envidado otra notificación de Vodafone me reitero en lo ya dicho, ni en mi domicilio ni fuera de él, [REDACTED] NUNCA HA INSTALADO NINGUN CABLE, NI FIBRA OPTICA, la instalación en su momento la realizo la empresa [REDACTED] (entonces solo había cable coaxial), la cual fue comprada luego por [REDACTED], esta empresa solo nos colocó el aparato para ver la televisión, única y exclusivamente. Yo de tecnología no entiendo, lo que sí sé es que me han estado cobrando fibra óptica **inexistente**, lo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que había era cable coaxial. Esto lo sabemos por la empresa [REDACTED] con la cual tengo contratados los servicios hoy en día siendo ahora (fibra óptica) y este es el motivo de mi reclamación por el cual me he dirigido a ustedes tras haberlo consultado. Si [REDACTED] puede demostrar que hayan instalado algo en mi casa, o fuera de ella algún tipo de FIBRA o nuevas tecnologías que lo demuestren. Quisiera indicar que la empresa en cuestión factura por servicios de fibra óptica y no por cable coaxial, lo cual es un punto importante a considerar en este arbitraje. (Pueden ver las facturas enviadas con anterioridad).

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 9 de agosto 2024 refiere: "En relación al expediente arriba referenciado, una vez analizados los hechos expuestos en su escrito por [REDACTED] y realizadas las comprobaciones oportunas deseamos trasladarle que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED]

Es por ello que tras proceder a la revisión de la factura emitida con fecha 15 de marzo de 2024, en la cuenta de cliente [REDACTED], perteneciente a [REDACTED], confirmamos que es correcta en todos sus puntos, tanto en las cuotas y descuentos aplicados como en los consumos generados por los servicios contratados. Adjuntamos al presente escrito factura para sus oportunas comprobaciones.

En este sentido le informamos que el día 19 de marzo de 2024, solicita el titular la baja de la Fibra 600Mb mas la TV y solicita la portabilidad de los servicios [REDACTED]

fijo [REDACTED] por lo que a fecha de hoy no tiene servicios activos en [REDACTED]

En este sentido, al respecto, el importe pendiente de pago, de 97,45€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconversión expresa le solicitamos, deseamos informar a [REDACTED] que éste deriva del impago de la factura de fecha de emisión 15 de marzo de 2024.

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

En su escrito de 10 de enero de 2025 refiere: "En primer lugar, verificamos que [REDACTED] activó el servicio de Fibra con número fijo asociado [REDACTED] el 4 de agosto de 2009. Asimismo, comprobamos que dicho servicio se encuentra dado de baja desde el 19 de marzo de 2024.

A este respecto, [REDACTED] nos comunica su desacuerdo con la instalación del citado servicio, pues indica que no se realizó la instalación del servicio de Fibra en su domicilio de forma correcta, ya que tenía cable coaxial.

En este sentido, nos gustaría aclarar que tal y como se informa en las condiciones contractuales que aportamos al presente escrito para su comprobación, dependiendo de las características técnicas del edificio, entre otros parámetros, el servicio de Fibra que comercializa e instala Vodafone puede ser con tecnología FTTH o HFC.

En la tecnología HFC la conectividad desde el punto de derivación al Cable modem del Cliente se hace mediante cable coaxial, es decir, el último tramo de conexión, siendo el resto realizado mediante cableado de fibra óptica.

Expuesto lo anterior, le comunicamos que la instalación con cualquiera de estas dos tecnologías no supone una modificación contractual, siendo la tecnología HFC la que se pudo proveer a la [REDACTED]. Por todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro de las cuotas del servicio de Fibra generadas es correcto.

Por otra parte, comprobamos que el sistema de facturación que tenía activado [REDACTED] en [REDACTED] era con pago por adelantado. De esta forma se generaba la cuota del servicio disponible para el próximo ciclo de facturación.



Comunidad de Madrid

En este sentido, en la factura emitida en la Cuenta Cliente [REDACTED] con fecha 15 de marzo de 2024, se genera la cuota íntegra de los servicios contratados hasta el día 14 de abril de 2024.

No obstante, dado que los servicios se desactivaron el 19 de marzo de 2024, con fecha 21 de marzo de 2024 se realizó un abono en automático de 77,97€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la parte proporcional de las cuotas generadas en la citada factura desde el 20 de marzo de 2024 en adelante.

El importe abonado, una vez facturado, fue ingresado mediante transferencia en la cuenta bancaria en la que domiciliábamos los pagos de [REDACTED].

Sobre la base de las consideraciones anteriores, le comunicamos que en la actualidad consta un importe pendiente de pago en [REDACTED] a nombre [REDACTED] de 97,45€, impuestos indirectos incluidos, corresponde a la factura emitida el 15 de marzo de 2024.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que, a día de hoy, los datos personales de la Sra. De la [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de 28 de enero de 2025 refiere: En primer lugar, queremos informarle que las alegaciones que a continuación detallamos son una ampliación/corrección a las que enviamos con fecha 10 de enero de 2025, con N/R-[REDACTED]: 152714482.

Una vez revisados los hechos planteados, constatamos que la Sra. [REDACTED] ha tenido activado a su nombre en [REDACTED] el servicio de Fibra con número fijo asociado [REDACTED] desde el día 4 de agosto de 2009 hasta el 19 de marzo de 2024, fecha en la que se gestionó la baja del servicio. En este sentido, queremos destacar que, dependiendo de las características técnicas del edificio, entre otros parámetros, el servicio de Fibra que comercializa e instala [REDACTED] puede ser con tecnología FTTH o HFC.

En la tecnología HFC la conectividad desde el punto de derivación al Cable modem del Cliente se hace mediante cable coaxial, es decir, el último tramo de conexión, siendo el resto realizado mediante cableado de fibra óptica.

Expuesto lo anterior, le comunicamos que la instalación con cualquiera de estas dos tecnologías no supone una modificación contractual, siendo la tecnología HFC la que se pudo proveer a la [REDACTED]. Por todo lo anteriormente expuesto, queremos destacar que el cobro de las cuotas del servicio de Fibra generadas es correcto.

En otro orden de cosas, comprobamos que el sistema de facturación que tenía activado Dña. [REDACTED] era con pago por adelantado. De esta forma se generaba la cuota del servicio disponible para el próximo ciclo de facturación.

En este sentido, en la factura emitida en la Cuenta Cliente [REDACTED] con fecha 15 de marzo de 2024, se genera la cuota íntegra de los servicios contratados hasta el día 14 de abril de 2024.

No obstante, dado que los servicios se desactivaron el 19 de marzo de 2024, con fecha 21 de marzo de 2024 se realizó un abono en automático de 77,97€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la parte proporcional de las cuotas generadas en la citada factura desde el 20 de marzo de 2024 en adelante.

El importe abonado, una vez facturado, fue ingresado mediante transferencia en la cuenta bancaria en la que domiciliábamos los pagos de [REDACTED].

Sobre la base de las consideraciones anteriores, le comunicamos que en la actualidad consta un importe pendiente de pago en [REDACTED] a nombre [REDACTED] de 97,45€, impuestos indirectos incluidos, corresponde a la factura emitida el 15 de marzo de 2024.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que, a día de hoy, los datos personales de la Sra. De la [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el servicio fue dado con la calidad requerida según lo contratado y la diferencia entre usar una forma u otra de conexión, en este caso no afecta a la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

calidad de la transmisión y en concreto a la velocidad.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, entendiendo que el servicio es acorde a lo contratado.

Así mismo, los daños y perjuicios solicitados por la reclamante, no son materia consumerista, por ello este Colegio Arbitral carece de competencia para pronunciarse sobre ellos, máxime cuando los mismos no están acreditados.

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 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.

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 28 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: