



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14934.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 una disconformidad por el servicio recibido por [REDACTED] habiendo contratado 2 líneas móviles + teléfono fijo+600 megas internet fibra optica. El reclamante se refiere realizar numerosas llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente de [REDACTED] por velocidad excesivamente lenta al navegador por internet y con intrupciones y tras varias quejas internas y no resolverse el problema, re realizó la portabilidad a otra compañía. El técnico de la otra compañía manifiesta que la mercantil no ha instalado fibra pero si le ha estado cobrando por ella y el reclamante por ello refiere que el servicio fuera obsoleto y deficiente y considera que de ahí los problemas de velocidad y continuidad en la conexión a internet.

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: "la anulación del contrato y la devolución de todos los importes facturado los cuales alcanzan un total de 279,65 € desde el mes de mayo de 2024".

En su escrito del 27 de noviembre de 2024 refiere: "no se refleja ninguna de las decenas de llamadas realizadas al servicio de atención al cliente de la compañía.....Más abajo, figura la que debiera ser mi firma y la firma de técnico instalador.....para acreditar mi denuncia por falsedad documental, dado que dicho parte de instalación ha sido falseado, a mi entender, por el técnico instalador, al haber usurpado mi firma siendo esta falsificada. A pesar de que, en el mismo parte, reconoce que no se corresponde lo instalado con el servicio solicitado...La intervención de Vodafone es seguir facturando por un servicio que sufre un embudo en la velocidad de comunicación, a sabiendo que la velocidad prestada por una instalación de fibra óptica y



Comunidad de Madrid

muchísimo mayor que la del cobre, motivo por el cual, las instalaciones de cobre se encuentran desfasadas y en desuso, reiterándose las mismas.

Tras todo lo expuesto, solicito que dicho contrato sea rescindido sin penalización hacia el reclamante, anulando las facturas emitidas, además de indemnizar al mismo por el valor total de las mismas facturas emitidas (364,41 €) por daños y perjuicios ocasionados. Sin olvidar la falsedad documental por usurpación de identidad, delito tipificado en el código penal art 392".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de noviembre de 2024 refiere: "En primer lugar, tras revisar los hechos expuestos en su escrito por el Sr. [REDACTED] comprobamos que en el mes de mayo de 2024 acepto oferta para el paquete [REDACTED] Ilimitada Max (Fibra 600Mb) con compromisos Descuento Mensual Permanente 12 meses/95,98€ máx., y Cargo por baja anticipada 12 meses/149,99€ máx.

Asimismo, consta parte de instalación en el cual se registra por el técnico tecnología instalada Fibra, adjuntamos a este escrito copia del parte para su instalación, por lo que la cuota facturada es en relación a lo activado y ofertado y es correcta en las facturas emitidas desde mayo de 2024.

Por otro lado, ponemos en su conocimiento que desde el mes de julio de 2024 la entidad bancaria de D. [REDACTED] procedió a devolver las facturas desde el día 8 de julio de 2024. Tras lo expuesto hasta el momento y teniendo en cuenta la devolución de las facturas, queda pendiente de pago en su cuenta [REDACTED] la cantidad de 364,41€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas.

Aprovechamos para recordar al Sr. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

Pago mediante transferencia bancaria:

- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] [REDACTED] indicando como referencia su DNI y número de teléfono [REDACTED]

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

En su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el contrato suscrito, según consta en nuestros sistemas en fecha 7 de mayo de 2024 D. [REDACTED] realizó la contratación de un servicio de [REDACTED] Ilimitada Max (Fibra 600Mb) con un compromiso por Descuento Mensual Permanente de 12 meses y un importe máximo en caso de baja anticipada de 95,98€ (impuestos indirectos incluidos) así como un compromiso de 12 meses derivado de la instalación del con un importe máximo de 149,99€ (impuestos indirectos incluidos).

Dicho contrato fue aceptado por el Sr. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo.

Asimismo, en el documento adjunto se expresa que "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 se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio."

Adjuntamos parte de instalación del servicio.

En segundo lugar, respecto a la tecnología empleada, queremos informarles que actualmente hay dos tecnologías diferentes que usan los distintos operadores para ofrecer acceso de fibra. Por un lado, FTTH (*Fiber To The Home*), es decir, fibra óptica hasta el hogar, el cable de fibra accede hasta el domicilio del cliente, y por otro, HFC (*Hybrid Fiber Coaxial o Híbrido de Fibra-Coaxial*)



Comunidad de Madrid

donde el acceso a fibra llega hasta el nodo y hasta el domicilio se facilita el acceso un cable coaxial que permite la conexión.

En ambos casos, los estándares de calidad ofrecidos por [REDACTED] son óptimos, facilitándose el servicio contratado, en este caso 600MB.

En tercer lugar, le comunicamos que, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el registro de llamadas en sus facturas, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y conexiones que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas, mensajes y conexiones que aparecen reflejadas en ésta son efectuadas desde cada tarjeta SIM.

Asimismo, revisada la petición que realiza D. [REDACTED], y respecto a la solicitud de envío de la grabación de la conversación mantenida entre el reclamante y un operador del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio.

Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada.

Por último, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 364,41€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de julio a 8 de octubre de 2024. Aprovechamos para recordarle a D. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:
- A través de la web [REDACTED]
- Mediante la Web o App [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 [REDACTED]
- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED].

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

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

En su escrito de 20 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] en su nuevo escrito de 19 de febrero, queremos reiterarnos en lo ya indicado anteriormente.

En este sentido, le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el contrato suscrito, según consta en nuestros sistemas en fecha 7 de mayo de 2024 D. [REDACTED] realizó la contratación de un servicio de [REDACTED] Fibra 600Mb) con un compromiso por Descuento Mensual Permanente de 12 meses y un importe máximo en caso de baja anticipada de 95,98€ (impuestos indirectos incluidos) así como un compromiso de 12 meses derivado de la instalación del con un importe máximo de 149,99€ (impuestos indirectos incluidos).

Dicho contrato fue aceptado por el Sr. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo.

Asimismo, en el documento adjunto se expresa que "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será



Comunidad de Madrid

repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio."

Adjuntamos parte de instalación del servicio.

En segundo lugar, respecto a la tecnología empleada, queremos informarles que actualmente hay dos tecnologías diferentes que usan los distintos operadores para ofrecer acceso de fibra. Por un lado, FTTH (*Fiber To The Home*), es decir, fibra óptica hasta el hogar, el cable de fibra accede hasta el domicilio del cliente, y por otro, HFC (*Hybrid Fiber Coaxial o Híbrido de Fibra-Coaxial*) donde el acceso a fibra llega hasta el nodo y hasta el domicilio se facilita el acceso un cable coaxial que permite la conexión.

En ambos casos, los estándares de calidad ofrecidos por [REDACTED] son óptimos, facilitándose el servicio contratado, en este caso 600MB.

En tercer lugar, le comunicamos que, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el registro de llamadas en sus facturas, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y conexiones que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía de que las llamadas, mensajes y conexiones que aparecen reflejadas en ésta son efectuadas desde cada tarjeta SIM.

Asimismo, revisada la petición que realiza D. [REDACTED] y respecto a la solicitud de envío de la grabación de la conversación mantenida entre el reclamante y un operador del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio.

Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada.

Por último, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 364,41€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar el Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de julio a 8 de octubre de 2024. Aprovechamos para recordarle a D. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:
- A través de la web [REDACTED]
- 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 [REDACTED] a través de la cuenta emisora [REDACTED]
- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED]

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

Asimismo, les comunicamos que los datos personales D. [REDACTED] 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:

1º La mercantil refiere:" al respecto, de los importes pendientes de pago, de 364,41€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar el Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de julio a 8 de octubre de 2024".

2º El reclamante refiere:"Tras todo lo expuesto, solicito que dicho contrato sea rescindido sin



Comunidad de Madrid

penalización hacia el reclamante, anulando las facturas emitidas, además de indemnizar al mismo por el valor total de las mismas facturas emitidas (364,41 €) por daños y perjuicios ocasionados. Sin olvidar la falsedad documental por usurpación de identidad, delito tipificado en el código penal art 392".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en los siguientes puntos:

1º La mercantil debe proceder a descontar de la cantidad reconvenida, la mitad de la cuota de [REDACTED] ya que no están dando el servicio completo (fibra y móvil) que cabe esperar de lo ofertado, y dicho importe asciende a 81,00 €

2º Se dejan sin efecto los cargos de penalización e instalación que se solicitan por la mercantil en la reconvencción que asciende a 128,90 €.

3º Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios ya que, si están cuantificados, pero no documentados, máxime cuando no son materia consumerista.

Así mismo, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil con respecto a la reconvencción solicitada en la cuantía 154,51 €.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 04 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]