



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15819.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado 2022 solicita sus servicios de internet y telefonía procediendo a la instalación en su domicilio de los equipos; que dicha instalación fue defectuosa y procedieron unilateralmente a cambiarle la numeración de su teléfono fijo de manera provisional, creándole serios perjuicios económicos. Dicha actuación le ha producido diversos perjuicios y molestias.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita:

- 1º Rectifiquen la factura indebida y se cancele cualquier cantidad por resultar improcedente.
- 2º Cese la reclamación dirigida contra mi persona de una deuda indebida.
- 3º No incluyan mis datos en Registros de solvencia patrimonial o sen cancelados en caso de habernos incluido.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 12 de diciembre de 2024 refiere: "Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito de fecha 12 de diciembre de 2024, en el que nos trasladan una cuestión planteada por D. [REDACTED] con el número de referencia **21/174257.0/24**.

Una vez analizados los hechos expuestos en su escrito, ponemos en su conocimiento que, el día 16 de junio de 2022 el Sr. [REDACTED] recibió una instalación de fibra en la dirección Avda. [REDACTED] Madrid.

Asimismo, queremos informarle que en el apartado "9. Instalación de los Servicios" de las condiciones generales de contratación, las cuales adjuntamos junto a las condiciones particulares, se indica:

"Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por [REDACTED] y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares"

A este respecto, le informamos que al darse de baja el día 20 de junio de 2022, el cargo por gastos de instalación cobrados en la factura YI22-010107614 de 1 de julio de 2022, son correctos.

Por otro lado, le informamos que, en el proceso de alta del servicio de fibra, hasta que no quede totalmente instalado el servicio, se asocia un fijo provisional para poder utilizar el servicio y posteriormente se tramita el cambio de número al fijo solicitado.

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

Aprovechamos para recordar a D. [REDACTED] que para realizar el pago de los 125,04€ (impuestos indirectos incluidos) pendientes, cuya reconvencción expresa solicitamos, las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:

A través de la web Vodafone Pagos [http://www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

Mediante la Web o App [REDACTED] validándose con su usuario y contraseña en [REDACTED]

- Pago mediante transferencia bancaria: Transferencia a nombre de Vodafone al número de cuenta [REDACTED], indicando como referencia su DNI y número de teléfono [REDACTED]

Finalmente, les comunicamos que, a día de hoy, el Sr. [REDACTED] ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En sus escritos de 05 de marzo 2025 refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos en primer lugar, deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que D. [REDACTED] contrató el día 12 de junio de 2022 el combinado [REDACTED] (Fibra 600Mb) asociado a la numeración provisional [REDACTED] para que pudiera disfrutar del Servicio mientras no se completaba la portabilidad de la numeración [REDACTED] aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y otro compromiso de la misma duración por la instalación de la Fibra.

Puesto que dicho [REDACTED] fue dado de baja con fecha 20 de junio de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 1,26€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia y de otro cargo de 150,00€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del compromiso por la instalación de la Fibra. Adjuntamos contrato, factura y abono por importe de 26,26€ (impuestos indirectos incluidos) tramitado el 18 de julio de 2023 y descontado del importe pendiente de pago que presenta la Cuenta Cliente [REDACTED] de la que era titular. Por último, informarle que D. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 125,04€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en julio de 2022.

Aprovechamos para recordarle al Sr. [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.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

Mediante la Web o App [REDACTED] validándose con su usuario y contraseña en [REDACTED]
[REDACTED] facturas /Estado de mis pagos.

-Pago mediante transferencia bancaria:

En Cualquier oficina del Banco [REDACTED] a través de la cuenta emisora [REDACTED]

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

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

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



Comunidad de Madrid

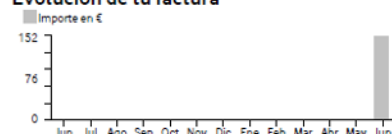
Nº de factura:
Nº de cuenta Vodafone:
Ref. domiciliación:
Titular:
NIF:
Fecha de emisión:
Lugar de emisión:

Forma de pago:
Nº de cuenta:
Fecha de vencimiento:

Periodo de facturación: 01/06/2022 al 30/06/2022

Base imponible (21%)	125,04
IVA (21%)	26,26
Total Factura	151,30
Total a Pagar	151,30€

Evolución de tu factura



Cuotas	Importe	Dto. Aplicado	Total: 125,0400€
Descuento hasta activación (Desde 16 Jun. 2022 al 19 Jun. 2022)	5,7300	-5,7300	0,0000
Descuento Secure Net Fijo (Desde 20 Jun. 2022 al 20 Jun. 2022)	0,0300	-0,0300	0,0000
Cargo por Instalación de Fibra (20 Jun)	123,9700		123,9700
Penalización Descuento con Permanencia (20 Jun)	1,0400		1,0400
Descuento Secure Net Fijo (16 Jun. a 19 Jun.)	0,1100	-0,1100	0,0000
Descuento Secure Net Fijo (del 16 Jun. 2022 al 19 Jun. 2022)			
Seriefons (16 Jun. a 19 Jun.)	1,1000		0,0300
Descuento Fidelización (del 16 Jun. 2022 al 19 Jun. 2022)		-1,0700	
Alquiler Decodificador (16 Jun. a 19 Jun.)	0,3300		0,0000
Dto. Alquiler Decodificador (del 16 Jun. 2022 al 19 Jun. 2022)		-0,3300	
Universal (16 Jun. a 19 Jun.)	0,0000		0,0000

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que la reclamante solicito ejercer su derecho de desistimiento antes del plazo de los 14 días y por ello, como establece la normativa aplicable en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su Artículo 68.1 dice: *El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento; y en su punto 2 dice: El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.*

Así mismo, en su Artículo 73 refiere: *El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor y usuario haya recibido la prestación.*

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a sus pretensiones:

1º Rectifiquen la factura indebida y se cancele cualquier cantidad por resultar improcedente: la mercantil debe abonar al reclamante, el importe de la factura reclamada de número YI22-

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

010107614 Importe por cargo Instalación de fibra(123,97 €) y Penalización descuento con permanencia(1,04 €) que asciende a 151,26 € IVA incluido, entendiéndose, no ser aplicable dicho cargo. Se debe reintegrar dicho importe al reclamante y en el caso de que el reclamante no lo haya abonado, se debe anular dicha deuda por la mercantil.

2º Cese la reclamación dirigida contra mi persona de una deuda indebida: NO SE ENTRA A CONOCER sobre dicha pretensión, al no ser materia de libre disposición de este Colegio Arbitral.

3º No incluyan mis datos en Registros de solvencia patrimonial o sen cancelados en caso de habernos incluido. Se debe excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en que pueda estar inmerso, sobre el tema objeto de la solicitud.

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.

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.