



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 204/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Xfera Móviles, S.A.U. (Yoigo)

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Al no disponer de internet en su domicilio, la reclamante llamó a la empresa reclamada y, tras realizar las oportunas comprobaciones, sigue sin funcionar, por lo que le indican que mandarán un técnico. A su vez, el técnico comunica que es un problema de central y no de su domicilio. Después de hasta tres visitas de técnicos y ninguna solución, decide cambiarse de compañía, por lo que recibe una factura de 40 euros, que se niega a pagar.

PRETENSIONES:

1. *"Devolución de los importes."*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud de arbitraje.

A pregunta del árbitro, la reclamante ha abonado el importe de 30,22€ que le exigía la compañía, el cual reclama.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:



El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, prevé indemnizaciones para los supuestos de interrupción temporal de los servicios. Concretamente, el artículo 16.1 establece:

“Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.”

Asimismo, en las propias Condiciones Generales de Contratación de la mercantil reclamada se dispone:

“Adicionalmente, YOIGO se compromete a ofrecer, salvo en supuestos de fuerza mayor, el siguiente nivel de calidad en Servicio: respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, YOIGO indemnizará al Cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación.

A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de YOIGO. De haber lugar a la indemnización, YOIGO procederá al pago de la misma mediante un descuento en la siguiente factura.”

En el presente caso ha quedado acreditada una interrupción del servicio durante un período de once días. Dicha incidencia supera ampliamente tanto los límites previstos en la normativa aplicable como los niveles de calidad comprometidos contractualmente por la empresa reclamada. Por ello, a juicio de este árbitro, no nos encontramos ante una mera interrupción temporal del servicio, sino ante un incumplimiento relevante de las obligaciones esenciales asumidas por la operadora.

En este sentido, la doctrina y la jurisprudencia han venido reconociendo que, en las obligaciones recíprocas, ninguna de las partes puede exigir el cumplimiento de la prestación debida por la otra cuando previamente ha incumplido sus propias obligaciones.



De este principio deriva la denominada excepción de contrato no cumplido (*exceptio non adimpleti contractus*), que, si bien no aparece expresamente regulada en nuestro Código Civil, encuentra fundamento en el principio inspirador del artículo 1124 del Código Civil y en otros preceptos, como el último párrafo del artículo 1100 del mismo texto legal. En consecuencia, resulta jurídicamente admisible que una de las partes suspenda o deje de cumplir sus obligaciones cuando ello venga motivado por un incumplimiento previo y relevante de la contraparte.

Así pues, este árbitro considera que la reclamante estaba facultada para resolver la relación contractual y solicitar la baja del servicio sin necesidad de respetar el compromiso de permanencia asumido, toda vez que la compañía reclamada había incumplido previamente una obligación esencial del contrato. En consecuencia, no resulta procedente el cobro de la penalización por permanencia que constituye el objeto de la presente controversia.

Por consiguiente, a fin de dar adecuada solución al presente expediente, habiendo abonado la reclamante la cantidad de 30,22 euros en concepto de penalización, la empresa reclamada deberá reintegrar dicho importe en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral, mediante ingreso en la cuenta bancaria en la que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

Notifíquese a las partes este 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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí