



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 216 /2026

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Daños materiales causados por un vehículo en poste y cables.

Expone la reclamante que el día 24/06/2025 un camión de Movistar le rompió un poste y cables de su domicilio. Estuvieron 7 horas sin electricidad, agua, ni Internet. Han estado 3 meses con los cables por el suelo y el poste roto.

PRETENSIONES:

Reclama la diferencia entre el importe del presupuesto que le han enviado por la cantidad de 2.181,57 euros y el importe que le abona el seguro por la cantidad de 1.636,97 euros. Por lo que solicita una compensación económica de 544,60 euros.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa en sus alegaciones de fecha 20/05/2026 indica que no consta registrada ninguna incidencia ni actuación de planta externa en las fechas y en la dirección indicadas, ni tampoco trabajos de terceros que pudieran haber generado daños en nuestra infraestructura durante ese periodo.

Asimismo, hemos verificado que no figuran interrupciones prolongadas del servicio, sino incidencias puntuales que ya fueron compensadas conforme a la normativa vigente. Adjuntan las facturas que reflejan las compensaciones.



No obstante, no es posible asumir ni abonar el importe correspondiente a reparaciones realizadas por empresas externas, dado que no constan daños en nuestra red atribuibles a un tercero ni a una incidencia registrada en nuestros sistemas que justifique su cobertura.

Por todo lo anterior, y de acuerdo con la normativa aplicable, únicamente procede la aplicación de indemnizaciones derivadas de interrupciones del servicio debidamente registradas y validadas, las cuales ya han sido abonadas en su totalidad.

A continuación, en un correo posterior, indican que la materia está excluida del arbitraje.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes esta árbitra decide NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO en base a las siguientes apreciaciones:

Debe ponerse de manifiesto que la reclamante, durante la audiencia, señala que no han tenido contacto con la empresa. Únicamente han contactado con el seguro y éstos no les informan de si han contactado con Telefónica. La empresa que presenta el presupuesto la han buscado ellos por su cuenta porque dicen que el chófer les indicó de manera verbal que lo buscaran ellos y el seguro ya se encargaría.

Explica que el chófer llamó delante de ella a la mercantil reclamada para dar parte del incidente. Ya han abonado el importe reclamado y está arreglado el desperfecto.

La oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la mercantil se ciñe a conflictos contractuales entre el usuario final y la empresa, excluyendo expresamente ciertas materias.

Esta árbitra carece de competencia para conocer sobre responsabilidad civil extracontractual. Al ser una materia expresamente excluida, no es posible entrar a valorar el fondo del asunto.



De este modo, la reclamante podrá reproducir sus pretensiones en la vía que estime oportuna.

Por lo tanto, esta árbitra resuelve lo siguiente:

No entrar en el fondo del asunto.

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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra