

LAUDO ARBITRAL**Exp. n.º 505/2025**

En Palma, el día 28 de enero de 2026

PARTES**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.**Reclamada:** Xfera Móviles, S.A.**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante indica que el 1 de julio el decodificador deja de funcionar y notifica la avería. Que le envían uno pero no sabe montarlo. Indica haber realizado varias llamadas, algunas con mal trato comercial. En el momento en el que presenta la solicitud de arbitraje, 5 de agosto, sigue sin tener TV.

Durante la audiencia aclara que a finales de agosto acude un técnico y dice haber pagado 40€. -al no tener las facturas no se puede comprobar-.

Que poco después le llama un comercial que le ofrece cambiar a otra compañía y acepta. La empresa alega que el 28 de agosto ya le funciona la TV y que procedieron a devolver la cuota por TV cobrada en la factura del 22 de junio al 21 de julio y que descontaron la cuota de la factura de 22 de julio al 21 de agosto, y luego desde el 22 de agosto al 28 de agosto. Que respecto a la baja, los compromisos no nacen del servicio de TV sino de la fibra/fijo y de un bono de internet, y reclaman el pago de esas permanencias y gastos. En relación al cargo por no devolver equipos, que ascendía a 121€, esta factura se anula pues se han devuelto.

PRETENSIONES:

Finalizar el contrato sin penalización y retirada de los equipos

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y, una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

En primer lugar, un cliente tiene derecho a la continuidad del servicio, a una atención eficaz por el operador y a unas vías rápidas y eficaces para reclamar. Es cierto que estos derechos se vinculan a las comunicaciones electrónicas, y no al servicio de TV, pero en ningún caso es aceptable una demora de más de un mes para solucionar una incidencia.

Si el contrato firmado implica la autoinstalación y un coste del técnico en el caso de que no pueda instalar el producto el cliente, debe comunicarse así, de manera clara y eficaz, el primer día.



Por lo tanto la empresa ha estado durante más de un mes sin suministrar todos los servicios contratados, lo que supone un incumplimiento contractual que no ha solucionado eficazmente. Además no ha acreditado durante el procedimiento arbitral haber intentado solucionar la incidencia diligentemente.

En relación a la reconvención efectuada, presenta una factura de 52,28€ por restablecimiento del servicio del número 61341**** del mes de diciembre y cargos por impagos, cuando el cliente ya ha portado sus números a XXX, pues la factura por no devolver los equipos es de septiembre.

Además presenta otra factura de 280,13€, con penalización y gastos de instalación, sin haber aportado contrato firmado o grabación que la sustente y después de haber tenido incidencias en el servicio mal resueltas.

En consecuencia, se da por finalizado el contrato sin coste alguno, rechazando la reconvención formulada por la empresa, y además debe darse de baja cualquier servicio que pudiera tener el reclamante activo, al ver que el diciembre se habría reactivado el servicio en Masmovil del número 61341****. Se recomienda al reclamante revise si todos sus números han sido efectivamente portados a otra compañía.

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 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.

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO