



## LAUDO ARBITRAL

**Expediente: 454/2024**

### PARTES:

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXX con DNI: XXXXXXXXX.

**Reclamada:** YOIGO - XFERA MÓVILES, S.A.U.

### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Analizar si es correcto el cobro de la penalización por gastos de instalación.

### Pretensiones:

Que no deba de pagar la factura por gastos de instalación, ya que la instalación que se le realizó no fue correcta.

### HECHOS:

1 - Con fecha 18 de mayo de 2018, Yoigo presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios.

Así mismo, YOIGO optó expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad.

2 - El demandante el 14/02/24 firma contrato por portabilidad con la compañía Yoigo del número de teléfono 97122XXXX, para fibra óptica y TV agile, donde figura un coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet de 190 euros, y se recoge un compromiso de permanencia de 3 meses, en referencia al descuento sobre dicho coste. En el contrato figura que contrata FIBRA 500Mb INDIRECTA + LA SINFÍN GB INFINITOS

3 - De acuerdo al parte de instalación de fecha 22/02/24 10:46, se personó un técnico de Yoigo, a la dirección del cliente XXXXXXXXXXX- Marratxí -Balears, procediendo a la instalación de la línea fija e internet. Se visualiza en dicho parte, varias fotos de cableado, del rutter, de unas mediciones, donde figura dicha fecha, calle XXXXX y con horas que van de las 10:32 a las 10:40. Parte firmado por el cliente y el técnico.

4- En documento de Incidencia de otros errores INCIDENCIA OTROS ERRORES Fecha: 22/02/2024 11:41, figura la existencia de incidencia: Incidencia de activación, soporte indica incidentar, tampoco activa el mando.

5- Según el demandante no se llegó a poder instalar porqué no llegaba la fibra. Explica que los técnicos le indicaron que en dos horas tendría línea y no fue así. Que contacto con Movistar y le indicaron que era imposible que tuviera fibra óptica con Yoigo, ya que no dispone Yoigo de fibra óptica en dicha calle. Al sentirse engañados y además no funcionar el servicio, alrededor de las 4 horas solicitó la baja del servicio y procedió a la devolución de todos los equipos.

6- 18/04/24 Yoigo emite factura por la penalización por importe de 190 más IVA, total 229.90.

7 - En el escrito de respuesta a la demanda de 14/08/24m Yoigo indica que el titular asumió un compromiso de permanencia de tres meses debido al descuento de 181,5, impuestos incluidos en los costes de la instalación de los servicios de teléfono y acceso a Internet y que por ello, dada la baja del servicio el mismo día de la instalación, se emitido factura al cliente por valor de 222.9 euros.

8- En escrito de respuesta al escrito de demanda de 30/09/24 , Yoigo primero se reitera en lo indicado en el escrito anterior, haciendo referencia que el descuento era de 222.9 y alega , que realizada la instalación y al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a Internet, al cliente le corresponde devolver a YOIGO dicho importe, tal y como constaría en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija.

9- El 28 de noviembre del 24 desde la Junta Arbitral, se remitió correo a Yoigo solicitando dirán respuesta a las siguientes cuestiones planteadas por el árbitro que subscribe: 1 - ¿Si dan servicio de cable por fibra óptica en el Municipio de Marratxí, y en concreto en el domicilio del reclamante. calle XXXXX ? ¿Si instalaron al reclamante fibra óptica o fue otro tipo de servicio?, Además se solicitó a la empresa que justifiques la instalación completa del servicio y el correcto funcionamiento de todos los equipos. A la fecha de la emisión de este Laudo, no se ha recibido respuesta.

## LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se debe considerar como ESTIMADA la pretensión del reclamante.

En el contrato se ha referencia a una penalización de 190 euros, dado que no se hace referencia al IVA, se ha de entender impuestos incluidos, la empresa está obligada a ofrecer una información veraz y eficiente, tal como se recoge en el artículo 3 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.

La Fibra Indirecta, también conocida como fibra NEBA, que es la modalidad figura en el contrato, es aquella que ofrece una compañía de telecomunicaciones que no posee su propia red. Siendo posible que Yoigo hubiera alquilado un ancho de banda a otra compañía que sí poseyera infraestructura propia dicha zona. Esta modalidad de fibra tiene sus inconvenientes, ya que puede dar:

“Problemas de calidad de servicio: Cuando se comparte la infraestructura, puede haber problemas de calidad del servicio si los operadores no cumplen con los requisitos técnicos. Esto puede afectar la velocidad, la estabilidad y la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, lo que puede generar insatisfacción entre los usuarios.

Dependencia de otros operadores: Los operadores que utilizan la infraestructura de otro pueden depender de su buen funcionamiento. Si el operador que proporciona la infraestructura experimenta algún problema técnico, esto puede afectar a otros operadores que dependen de su red.

Limitaciones en la personalización de los servicios: La fibra indirecta puede limitar la personalización de los servicios que los operadores ofrecen a sus clientes. Como la infraestructura es compartida, los operadores pueden tener menos flexibilidad para personalizar sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de sus clientes.

Posibles problemas de seguridad: Al compartir la infraestructura, puede haber un mayor riesgo de ciberataques y problemas de seguridad. Los operadores deben tomar medidas adicionales para garantizar la seguridad de la red y la información de sus clientes.

Dependencia de terceros en la resolución de problemas: Cuando hay un problema en la infraestructura compartida, los operadores pueden tener que depender de terceros para resolverlo. Esto puede retrasar la solución del problema y generar una insatisfacción entre los clientes.” (Información recogida por este árbitro en Internet).

En el contrato no hay referencias sobre la compañía propietaria de la fibra. Tampoco hay información o explicación sobre que es la fibra indirecta, ni advertencia sobre los posibles inconvenientes de un servicio dependiente de otra compañía propietaria de la fibra.

Que no se explique que se ofrece fibra indirecta, puede generar desinformación, en algunos casos de portabilidad, en casos de problemas de funcionamiento de la fibra, se estaría haciendo un cambio de compañía, para seguir utilizando la misma fibra, solo cambiando de operador, igual con un coste y precios superiores.

En caso queda acreditado que el demandante desconocía que se le había ofrecido fibra indirecta. Aun de no haber respuesta a las preguntas trasladadas por este árbitro se ha de suponer que, si puede dar fibra indirecta, igual con la misma compañía que tenía.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta arbitro entiende que se ha vulnerado el artículo 3 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, en lo referente a una información eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas

A su vez, la empresa demandada, aun de haber realizado la instalación, no ha acreditado que se hubiera completada la misma y funcionaran de forma correcta los accesos a la línea fija a internet y a TV.

Por todo ello, este arbitro entiende que procede la nulidad de la penalización y por ello la anulación de la factura emitida por la compañía demandada. En caso de haberse cobrado, se deberá proceder a la devolución de la misma.

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, a 04 de diciembre de 2024

EL ÁRBITRO

Rafael Palmer Juaneda.