LA INTERRUPCIÓN DE UN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES GENERA UN DAÑO INDEMNIZABLE QUE NO NECESITA SER PROBADO*

Ana Isabel Mendoza Losana[**]
Profesora Titular de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 14 de noviembre de 2024

La sentencia del Tribunal Supremo de 16 de septiembre de 2024, Sala de lo Civil, 4401/2024 (ECLI:ES:TS:2024:4401) resuelve un recurso de casación interpuesto por Vodafone España, S.A.U sobre el régimen jurídico aplicable a la resolución de un contrato de suministro de telefonía y a la correspondiente indemnización de los daños derivados de la interrupción del servicio. La operadora de telecomunicaciones defendía la aplicación del Código Civil (arts. 1101, 1106 y 1156) y no del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de

* Este trabajo es parte del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances", financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y "FEDER Una manera de hacer Europa" dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 "El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final" cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 20212027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado "Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible", con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.
** ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-1207-2322

Comunicaciones Electrónicas[2] (en adelante, CDUSCE) (arts. 15[3] y 18[4]), invocado por el usuario demandante.

---

[2] BOE núm. 131, de 30-5-2009.

[3] *Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.*

1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción de los artículos 19 y 20, respectivamente. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

3. La indemnización prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a lo previsto en el artículo 18.

[4] *Artículo 18. Responsabilidad por daños.*

1. Hechos

El día 9 de septiembre de 2010, el usuario (una empresa que opera bajo la forma jurídica de comunidad de bienes) celebra con Vodafone España, SAU un contrato denominado «contrato de servicio de comunicaciones móviles pospago», por el que Vodafone se obliga a suministrar treinta y cinco líneas telefónicas.

Con fecha de 24 de marzo de 2011, el servicio queda interrumpido unilateralmente por la operadora, sin previo aviso y de forma indefinida, sin que volviera a restituirlo pese a las reclamaciones del cliente.

El usuario interpone una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones conforme al procedimiento previsto en la normativa sectorial. Según se deduce de la sentencia, el órgano administrativo estima la reclamación, ordena el restablecimiento del servicio interrumpido y una compensación económica cifrada en más de diecisiete mil euros.

El usuario interpone una demanda en la que pretende el restablecimiento de las treinta y cinco líneas telefónicas y subsidiariamente, para el caso en que el restablecimiento fuera imposible, la resolución del contrato. En cualquiera de los casos, solicita una indemnización por daños y perjuicios de doscientos cincuenta y cinco mil euros (255.000 €), más los intereses legales desde la fecha de la interrupción, de los que deben detraerse diecisiete mil ciento veinticinco con ochenta euros (17.125,80 €) ya abonados por la operadora en cumplimiento de una resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones que resuelve una reclamación del cliente.

2. Iter procesal

El juzgado de primera instancia estima íntegramente la demanda por aplicación del artículo 15 de la CDUSCE. La empresa interpone recurso de apelación que modifica la sentencia de instancia en cuanto obliga a la empresa a dar por resuelto el contrato y a abonar una indemnización ligeramente más reducida por la fecha de cómputo del inicio de la interrupción[5].

---

1. Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
2. La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes.

[5] La sentencia no aporta demasiados datos sobre este extremo. En el resumen de antecedentes de hecho, el Tribunal Supremo se limita a señalar que «recurso de apelación de la demandada fue estimado en parte por la Audiencia Provincial, que modificó el día inicial del cómputo del plazo de tiempo indemnizable, que situó en marzo de 2017, al considerar que se había producido una resolución del contrato por desistimiento

Vodafone recurre en casación. El Tribunal Supremo desestima el recurso.

3. Objeto del recurso: compensación automática por interrupción del servicio derivado de la normativa sectorial *versus* régimen civil de responsabilidad contractual

El objeto principal del recurso de casación es dilucidar la normativa aplicable a la resolución del contrato y correlativa indemnización de daños y perjuicios. En palabras del Tribunal Supremo, «toda la controversia suscitada en el recurso de casación gira alrededor de si, ante la reclamación de una indemnización por el cese injustificado de la prestación de servicios telefónicos por parte de la compañía de telecomunicaciones demandada, resulta de aplicación el art. 15 del Real Decreto 899/2009, […], que fija el derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio; o por el contrario, si es de aplicación el régimen de responsabilidad civil contractual y han de acreditarse, además del incumplimiento, el daño y el nexo de causalidad entre ambos, de conformidad con la remisión al régimen general que realiza el art. 18 del mismo RD».

Vodafone pretende introducir una artificiosa distinción entre interrupción temporal del servicio, regulada en la CDUSCE (arts. 15 y 18), y el cese de las relaciones contractuales, al que sería de aplicación el Código Civil. La recurrente considera que la CDUSCE no se ha de aplicar a la relación privada, debido a su naturaleza puramente administrativa[6]; defiende que la interrupción del servicio se ha producido por mutuo disenso (art. 1156 CC) y que no concurren los presupuestos de la responsabilidad contractual derivados del artículo 1101 del CC[7]. Asimismo, la operadora reprocha la aplicación del artículo 15 de la CDUSCE que, a su juicio, regula exclusivamente el supuesto de interrupción del servicio y no el cese de relaciones contractuales.

---

de la demandante de su reclamación administrativa. Por lo que fijó la indemnización en la suma de 238.374,20 €, más el interés legal desde la fecha de corte del servicio telefónico hasta la interposición de la demanda».

[6] El operador alega que «el citado Real Decreto resultaba inaplicable a una relación contractual privada, al tener carácter administrativo, y que deberían haberse aplicado los mencionados preceptos del Código Civil, interpretados conforme a la jurisprudencia de esta sala, para fijar los presupuestos necesarios para tener por acreditada la responsabilidad contractual».

[7] En este sentido, Vodafone aduce que «la relación contractual entre las partes quedó resuelta en marzo de 2011 por inactividad consentida entre ambas (mutuo disenso). Además, en este caso no se trataría de interrupción temporal del servicio (a lo que se refiere el art. 18 del Real Decreto), sino de cese en la relación contractual, que se rige por el CC».

4. Doctrina: compensación automática conforme a la normativa sectorial, sin perjuicio de otros regímenes de responsabilidad

De la sentencia se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1ª. Aplicación acumulativa de la normativa sectorial y general de responsabilidad contractual.

El Tribunal Supremo desestima el recurso de casación argumentando la aplicación acumulativa a la relación contractual de prestación de redes y servicios de telecomunicaciones de la CDUSCE, así como de la legislación civil, mercantil o de consumo, aplicable con carácter general. Correlativamente, considera que la interrupción del servicio constituye en sí misma un daño, cuya compensación, -regida por la normativa sectorial-, es independiente y acumulativa con otras posibles compensaciones por daños asociados a la interrupción y regidos por la legislación civil, mercantil o de consumo. Literalmente, el Tribunal Supremo afirma que «[e]n todo caso, *la cuantía indemnizable por interrupción temporal del servicio es independiente de la posible responsabilidad por daños y perjuicios* al usuario en la que haya incurrido el operador, *conforme a la legislación civil y mercantil y el TRLCU* (aquí inaplicable por la condición profesional del usuario, ex art. 3 TRLCU), según previenen los arts. 15.3, 16.4 y 18 de la Carta de Derechos».

Tras constatar que el incumplimiento contractual de Vodafone es "incontrovertible"[8], el Alto Tribunal subraya que es la propia normativa sectorial la que prevé la compatibilidad de regímenes de responsabilidad. En este sentido, afirma que «*la Carta de Derechos no solo no impide que se pueda reclamar la indemnización pertinente en vía civil*, sino que, antes, al contrario, en su *art. 18.2 prevé expresamente que se pueda hacer* conforme a las previsiones de la legislación civil, mercantil y de consumidores». En la misma línea, insiste el Tribunal: «el art. 18 de la Carta de Derechos se remite a la legislación civil y mercantil y, en su caso, al TRLCU, cuando el usuario tenga la condición legal de consumidor- lo que no sucede en el presente caso- y aclara en su párrafo segundo que dicha responsabilidad por daños es "distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes" (entre los que se incluye el art. 15, que regula el derecho a la indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico)».

[8] «Que hubo incumplimiento contractual por parte de Vodafone es incontrovertible desde el momento en que la autoridad administrativa competente en materia de telecomunicaciones constató que se había producido una interrupción injustificada del servicio y compelió a la empresa de telefonía a restaurarlo y a indemnizar a la usuaria por los daños causados» (FJ 3º.4).

2ª. La cuantía de la compensación derivada de la interrupción del servicio telefónico viene determinada por la fórmula definida en la norma sectorial, sin necesidad de prueba adicional.

El artículo 15 de la CDUSCE contiene una cuantificación normativa de los daños derivados de la interrupción del servicio, por lo que no requiere que dichos daños sean probados en el marco del proceso. Acreditado el incumplimiento contractual consistente en la interrupción unilateral del servicio por parte de Vodafone, surge automáticamente el derecho del usuario a la compensación de daños y perjuicios en los términos cuantificados por el precepto en cuestión. Literalmente, el TS señala que «el sentido de la indemnización de daños y perjuicios es resarcir al perjudicado por el menoscabo económico que le ha producido el incumplimiento contractual de la contraparte (arts. 1101, 1106 y 1107, en relación el art. 1124, CC), por lo que, si ese menoscabo se contrae a los daños por la interrupción del servicio, en eso mismo debe consistir la indemnización, sin que ello suponga contravención de los arts. 15 y 18 de la Carta de Derechos ni de los preceptos que rigen la indemnización de daños y perjuicios en el Código Civil. *Se trata de una indemnización predeterminada por el ordenamiento jurídico, como ocurre en otros campos, sin que se exija prueba de que el daño se haya concretado en esa cuantía»* (FJ 3º.5).

3ª. El usuario puede probar la causación de daños adicionales conforme a la legislación civil, mercantil o de consumo.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de que el usuario pueda probar la causación de daños adicionales a los que derivan de la propia privación del servicio de telecomunicaciones en los términos de la legislación civil, mercantil y de consumo. Así deriva del artículo 18 de la CDUSCE. El Tribunal Supremo es especialmente rotundo en este aspecto: «que puedan concurrir e incluso acumularse dos indemnizaciones diferentes, una por la interrupción temporal del servicio y otra por otros daños al usuario de telefonía, no significa que en algún caso no puedan ser coincidentes. Y eso es lo que sucede en este caso: la demandante no ha probado (ni siquiera lo ha pretendido) la existencia de unos perjuicios superiores a los que le corresponden legalmente por la interrupción temporal del suministro y ciñe su reclamación a ese concepto y a su cuantía, por lo que no se aprecia ningún inconveniente en atender su reclamación en esos términos» (FJ 3º.5).

En conclusión, cabe la concurrencia acumulativa del régimen de responsabilidad previsto en la normativa sectorial (arts. 15 y 18 CD) y del régimen de responsabilidad contractual del Código Civil.