

LAUDO ARBITRAL**Exp. n.º 705/2025**

En Palma, el día 3 de febrero de 2026

PARTES**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.**Reclamada:** Vodafone España, S.A.U.**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante manifiesta que en agosto de 2024 contrata una oferta de 600 mb de internet, 3 líneas móviles, tv, fijo y plataformas y que tiene problemas con la velocidad del servicio. Le proponen aumentar el servicio hasta 1gb. En enero de 2025 le proponen instalar "superwifi", con una tarifa de 75,50€ y 2 años de permanencia que acepta. Se lo instalan y sigue igual. En agosto de 2025 le cambian el router, y sigue con problemas. Contacta con un técnico ajeno a Vodafone y le indica que no le llega fibra y que en su finca sí hay dos nodos de fibra disponibles. Llama y pide el cambio de tecnología, solicitud de las llamadas que ha efectuado, e inicia la reclamación.

Antes de la audiencia aporta copia de la primera página de cada factura.

La empresa presenta alegaciones el 23 de diciembre en las que indican que en noviembre de 2025 realizaron un abono de 10,28€ por los días en los que no pudo disfrutar completamente del servicio e informan de que el cliente dispone de tecnología HFC, mediante cable coaxial, desde el punto de derivación hasta el modem. El resto del cableado es fibra óptica.

En un escrito anterior, de 21 de noviembre, aportan ofertas varias y contratos. Enumeradas tal y como figuran en las alegaciones encontramos:

Oferta1: 1 móvil, fibra 1 gb, tv por 74,49€.

Oferta 2: 1 móvil, fibra 600 mb, tv por 78,49€. (parece que hay alguna línea adicional).

Oferta 3: 1 móvil, fibra 1gb, tv, por 74,49€, menciona wifi6. (nota- no se puede saber si es la misma que la primera. Mismo precio, mismos productos, pero otro formato de pdf).

Oferta 4: móvil, fibra 1 gb, 81,47€.

Oferta 5: móvil fibra 600mb, tv, por 81,99€. (nota. Parece ser el primero, pues menciona portabilidades desde otras compañías).

Y los contratos de fecha:

14 de enero 2025, 28 de enero de 2025 y 19 de agosto de 2024..



PRETENSIONES:

Devolución de los valores adicionales a 75,50€, cobrados desde el 14 de enero.

Compensación económica por la publicidad engañosa.

Instalación inmediata de fibra óptica.

Poder cancelar el contrato sin penalización.

ACLARACIONES PREVIAS AL LAUDO:

Empezando por la tarifa a aplicar, el reclamante menciona 75,50€ mientras que la tarifa más económica es de 74,49€. Puede ser un error de transcripción del reclamante.

Respecto a las ofertas presentadas por la empresa. Al no figurar fecha en ellas es imposible ordenarlas. Sí que queda claro que el reclamante primero tenía fibra 600 mb (a 81,99€ o 78,49€) y luego fibra 1gb, a 74,49€ o 81,47€).

Sobre el paso de fibra 600 a 1gb, queda reflejado en la factura como realizado el 28 de enero.

LAUDO:

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

En relación a la devolución de lo que exceda de 75,50€, se ve en las facturas que el precio del producto contratada excede ligeramente de los 74,49€ que aparece en la oferta.

Por ejemplo, en febrero son 103,30€ y no hay ningún cargo adicional que se vea a simple vista.

En marzo son 145,79€, pero aquí sí hay 20€ (recargo por impago) y 30,74€ por otros pagos.

En abril y mayo son 139,79€, y se repiten los 20€ (recargo por impago) y 26,81€ por otros pagos.

En junio y julio son 149,79€ y se repiten los 20€ (recargo por impago) y 26,81€ por otros pagos.

En agosto baja a 119,79 € con 26,81€ por otros pagos, y se mantiene así en septiembre.

En octubre pasa a 120,95 € con 26,81€ por otros pagos.

En noviembre son 166,35 € con 57,37 € por otros pagos.

En diciembre son 147,42 € con 53,44 € por otros pagos.

Vodafone deberá ajustar la tarifa de todo el año 2025 y las de los meses de enero y marzo de 2026 a 74,49€. A este importe añadirá el concepto "otros pagos", que consiste en financiación de terminales, pero no el de otros cargos.



El reclamante pide una compensación, y menciona como referencia para el cálculo los 20€ que se le cobran por retraso en el pago. Se estima la compensación en este sentido, pues quedan acreditados problemas con la velocidad de Internet, y sobre todo, que no se han ajustado las facturas a la tarifa acordada, resolviendo que Vodafone reintegre todos los cargos de 20€ por retraso en el pago que pueda haber cobrado hasta ahora. Éste árbitro ha detectado 5 cargos de 20€.

Al constar como pagadas las facturas Vodafone deberá reintegrar el importe resultante, tanto del sobrecoste mensual como de los otros cargos, mediante transferencia.

La empresa deberá en el plazo de UN mes demostrar que en el punto de la vivienda en el que se instala el router sí llega 1gb de internet, instalando fibra óptica nueva si fuera necesario. Si no lo hace, transcurrido dicho plazo el reclamante podrá darse de baja sin penalización.

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