



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: 04311 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: 918203690 658496218

En Madrid, a 27 de abril de 2016 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la empresa no aplica la oferta que le hicieron por correo electrónico, según la cual le abonarían en factura los gastos de cancelación hasta 150 euros que le cobrara su operador de origen. Ha reclamado en varias ocasiones y no aplican la oferta. Finalmente envía correo certificado solicitando la oferta. Solicita los 90 euros que le cobró su operador, los 2,97 euros del correo certificado, y 1,84 euros de gastos de descapitalización. Adjunta copia del correo electrónico con la oferta reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 11 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que comprobada la documentación remitida por el reclamante, se ha procedido a realizar una devolución de 74,38 euros sin impuestos, que corresponde al cargo generado por el anterior operador. El descuento se aplicará en la factura de de 21 de enero de 2016.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 2 de febrero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la cantidad que le cobró su operador fueron 90 euros. Renuncia a los gastos de descapitalización, pero reclama la diferencia y los 2,97 € del correo certificado como tercer intento de reclamación de la oferta.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante debiendo abonar la empresa **15,62 €** que restan de los 90 € del cargo por baja anticipada

ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

de su anterior operador, y **2,97 €** del importe de la carta certificada que tuvo que enviar el reclamante a la empresa por el deficiente servicio de atención al cliente que no atendió las solicitudes enviadas anteriormente por el medio indicado por la empresa.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX