



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Tras realizar un estudio de la reclamación, con respecto a la instalación de la app [REDACTED], les informamos de que el cliente es titular de la línea [REDACTED] activa en la actualidad en [REDACTED].

Asimismo, les señalamos que la app [REDACTED] está preinstalada en los dispositivos [REDACTED], siendo dicha app gratuita y siendo de utilidad para el cliente desde la cual puede gestionar su contrato, les detallamos algunas de las opciones de dicha app:

- ☐ Consultar el consumo de voz y datos.
- ☐ Visualizar la factura de forma interactiva, y descárgala en formato pdf, o la puede enviar por email si lo prefiere el cliente.
- ☐ Revisar la oferta que tenga contratada el cliente en su línea (tarifa, módulos de ahorro, etc.) y modificarla si lo deseara.
- ☐ Activar y desactivar los servicios de [REDACTED] para las líneas activas.
- ☐ Recargar la tarjeta y gestionar el saldo.
- ☐ Encontrar la información, guías de terminales y soporte experto siempre que lo necesite.
- ☐ Realizar renove.

No obstante, les comunicamos que para poder desinstalar [REDACTED], el cliente debe efectuarlo

desde el terminal donde esté instalada dicha app.

Para finalizar, les confirmamos que el Sr. [REDACTED] se encuentra al corriente de pago con [REDACTED], a fecha del presen

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

En su escrito de 3 de marzo de 2023 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la instalación de la app [REDACTED], les informamos de que el cliente es titular de la línea [REDACTED], la cual se encuentra activa con [REDACTED].

Asimismo, les señalamos que la app [REDACTED] está preinstalada en los dispositivos [REDACTED], siendo dicha app gratuita y siendo de utilidad para el cliente desde la cual puede gestionar su contrato, les detallamos algunas de las opciones de dicha app:

- ☐ Consultar el consumo de voz y datos.
- ☐ Visualizar la factura de forma interactiva, y descárgala en formato pdf, o la puede enviar por email si lo prefiere el cliente.
- ☐ Revisar la oferta que tenga contratada el cliente en su línea (tarifa, módulos de ahorro, etc.) y modificarla si lo deseara.
- ☐ Activar y desactivar los servicios de [REDACTED] para las líneas activas.
- ☐ Recargar la tarjeta y gestionar el saldo.
- ☐ Encontrar la información, guías de terminales y soporte experto siempre que lo necesite.
- ☐ Realizar renove.

No obstante, les comunicamos que, para poder desinstalar [REDACTED], el cliente debe efectuarlo desde el terminal donde esté instalada dicha app.

Para finalizar, les recordamos que, a día de hoy, el cliente se encuentra al corriente de pagos en marca [REDACTED].



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y desconociendo si la instalación del APP [REDACTED] fue realizado de forma voluntaria o involuntaria por el reclamante o si se realizó por la mercantil, pero queriendo el reclamante desinstalar la misma.

Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, el cual, puede acudir a cualquier tienda [REDACTED] y que le desinstalen de su terminal dicha aplicación de forma gratuita.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

Previo 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 veinte 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 a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.