



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10335.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: "Que con fecha 22/09/2022 compruebo que mi línea [REDACTED] de prepago en el operador [REDACTED], ha sido dada de baja y retraído el saldo disponible de la misma, según la operadora por falta de uso. Que la mencionada línea tenía en el momento de su baja un saldo a mi favor de 25,00 €. Puesto en contacto con el operador para que me sea restituido el importe no consumido, me indican que no devuelven el saldo y me remiten a un servicio de atención al cliente con numeración especial (Servicio de Atención [REDACTED] (6 cts./min y 20 cts./estable. llamada, de 9 a 22h todos los días de la semana).) Lo cual a mi criterio supone el cobro de un servicio sin que este se haya prestado por lo que entiendo que no es correcto. Y menos correcto aún, el remitir a un número no gratuito de atención al cliente".

En su escrito de 9 de noviembre de 2022 refiere: "Sobre este tema les informo de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos hemos comprobado que la línea [REDACTED] está en [REDACTED] con un [REDACTED] y en estado precarga-1 hasta el 27/11/22. Por lo que, hasta que no pase este plazo no es posible solicitar la recuperación del saldo. Para la recuperación del saldo debe aportar: copia del DNI y IBAN de cuenta bancaria para realizar la transferencia, con extracto que le identifique como titular. Además, si dispone de otra línea prepago podemos realizar la recarga del saldo caducado en la línea prepago [REDACTED] que nos indique. En este caso, si hace una recarga antes del 27/11/22 puede recuperar el saldo y seguir utilizándola."

En su escrito de 13 de marzo de 2023 se refiere: En relación a la vista que tendrá lugar el próximo día 12/04/2023 vinculado con el expediente número 21-ARBC-10335.2/2022, les informamos que nos ratificamos en nuestra respuesta anterior de referencia [REDACTED] del 12/01/2023 en la que se indicaba que tras verificar que la tarjeta prepago [REDACTED] ya se encontraba activa, se procedió a efectuar la recarga de 25,00 € en dicha tarjeta. Expuesto lo anterior, entendemos que ya han sido atendidas las pretensiones del reclamante, rogando trasladen nuestras disculpas por las molestias ocasionadas y se proceda al archivo definitivo del expediente 21-ARBC-10335.2/2022

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Que sea devuelto el importe del saldo de la línea prepago existente en la línea [REDACTED] cancelada de manera unilateral por la compañía [REDACTED] y que asciende a 25,00€ por tratarse de una apropiación de un importe sin que se haya prestado el servicio para el que había sido contratado. Mi cuenta para la recepción de la transferencia con el importe solicitado es: [REDACTED]".

En su escrito de 14 de marzo de 2023 refiere haber quedado resueltas todas las pretensiones, por lo que no es necesario el acto de arbitraje

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: En su escrito de 9 de noviembre de 2022 refiere: "Sobre este tema les informo de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos hemos comprobado que la línea [REDACTED] está en [REDACTED] con un [REDACTED] y en estado precarga-1 hasta el 27/11/22. Por lo que, hasta que no pase este plazo no es posible solicitar la recuperación del saldo. Para la recuperación del saldo debe aportar: copia del DNI y IBAN de cuenta bancaria para realizar la transferencia, con extracto que le identifique como titular. Además, si dispone de otra línea prepago podemos realizar la recarga del saldo caducado en la línea prepago [REDACTED] que nos indique. En este caso, si hace una recarga antes del 27/11/22 puede recuperar el saldo y seguir utilizándola."

En su escrito de 13 de marzo de 2023 se refiere: En relación a la vista que tendrá lugar el próximo día 12/04/2023 vinculado con el expediente número 21-ARBC-10335.2/2022, les informamos que nos ratificamos en nuestra respuesta anterior de referencia [REDACTED] del 12/01/2023 en la que se indicaba que tras verificar que la tarjeta prepaga [REDACTED] ya se encontraba activa, se procedió a efectuar la recarga de 25,00€ en dicha tarjeta. Expuesto lo anterior, entendemos que ya han sido atendidas las pretensiones del reclamante, rogando trasladen nuestras disculpas por las molestias ocasionadas y se proceda al archivo definitivo del expediente 21-ARBC-10335.2/2022

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente y teniendo en cuenta el escrito del reclamante de fecha 14 de marzo de 2023 en el que refiere haber quedado resuelta todas las pretensiones, por lo que este Órgano Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 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 al principio.

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