



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11682.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de septiembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

No envían las facturas detalladas. Refieren que se tienen que descargar en la app, pero en la app ponen que no hay facturas. Desde atención al cliente refieren que no las pueden enviar.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta: "Quiero las facturas detalladas todos los meses antes de pagar". En su escrito de fecha 14 de septiembre de 2022 refiere que está resuelto.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Al respecto, les informo de que consultados nuestros ficheros, consta que la facturación del ##### es detallada y se envía por correo electrónico. En caso de que desee que se le envíe en papel a su domicilio, debe dirigirse a nuestro servicio de atención al cliente, #####, y solicitarlo. Asimismo, cabe señalar que las llamadas y mensajes gratuitos no se detallan en factura, según lo regulado en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, donde en su Artículo 22. Facturación desglosada del servicio telefónico, determina que las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado. Por último, adjuntamos duplicados en papel de las facturas emitidas desde noviembre/2021 a febrero/2022.

En su escrito de fecha 12 de julio de 2022 refiere: "Adjuntamos copia de las facturas emitidas de marzo a julio de 2022 por si siguiera teniendo problemas para verlas online"

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente por el reclamante en su escrito de fecha 14 de septiembre de 2022, en el que refiere que considera resuelto el conflicto, 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 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.