



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01608.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere ser titular de la línea telefónica con número [REDACTED] y solicita el envío de información de los números de teléfono y duración de las llamadas salientes desde su línea durante el pasado 27 de abril.

El Colegio 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 solicita: "La información de los números de teléfono y duración de las llamadas salientes desde mi línea durante el pasado 27 de abril".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 05 de mayo de 2025 refiere: "En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-01608.7/2025, les comunico que, en atención a su requerimiento respecto al detalle de las llamadas realizadas mediante su línea móvil, le informamos de la siguiente manera: Conforme a lo estipulado en la normativa vigente, el detalle correspondiente a las llamadas gratuitas –tanto aquellas efectuadas dentro de la franquicia como las dirigidas a números 900– no se refleja en la factura, por lo que no se procederá al envío de duplicados de facturas que incluyan dicha información.

Asimismo, únicamente se pueden visualizar las llamadas realizadas que se encuentran pendientes de incluir en la próxima factura; dicha información está disponible para su consulta a través del portal [REDACTED], en la sección de "Información de Consumo". Por otra parte, se hace saber que el detalle de las llamadas gratuitas efectuadas desde dispositivos móviles no está disponible para consulta, y en virtud de la normativa aplicable, estos datos no se incorporan en la factura.

Nota: En caso de que la información resulte necesaria para el desarrollo de un proceso judicial, el cliente deberá solicitar el detalle a través de los cauces judicialmente establecidos".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante solicita: “La información de los números de teléfono y duración de las llamadas salientes desde mi línea durante el pasado 27 de abril”.

2º La mercantil refiere: “Conforme a lo estipulado en la normativa vigente, el detalle correspondiente a las llamadas gratuitas—tanto aquellas efectuadas dentro de la franquicia como las dirigidas a números 900— no se refleja en la factura, por lo que no se procederá al envío de duplicados de facturas que incluyan dicha información.

Asimismo, únicamente se pueden visualizar las llamadas realizadas que se encuentran pendientes de incluir en la próxima factura; dicha información está disponible para su consulta a través del portal , en la sección de “Información de Consumo”.

Por otra parte, se hace saber que el detalle de las llamadas gratuitas efectuadas desde dispositivos móviles no está disponible para consulta, y en virtud de la normativa aplicable, estos datos no se incorporan en la factura”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante las pretensiones del reclamante, se DESESTIMAN las mismas entendiendo que la no inclusión del detalle de llamadas gratuitas desde móviles en la factura— está respaldada por la normativa vigente en España, que establece que no existe obligación legal de reflejar en la factura las llamadas que no han generado un gasto adicional, como las que están incluidas en la tarifa o son gratuitas (por ejemplo, a números 900).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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



Comunidad de Madrid

del plazo para adoptarla.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: