



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08398.8/2025

RECLAMANTE: D./Da ****
NIF ****

RECLAMADO : **** SL CIF ****

En Madrid, a 16 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

****, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, la compañía no resuelve el problema de la falta de emisión de facturas o su demora excesiva en la entrega a su domicilio, para que pueda abonarlas con tiempo, según la modalidad que ha elegido, pagándolas directamente desde el Banco. Intentan convencerla de que debe domiciliar los pagos para que esta situación no se reproduzca. Si emitieran las facturas conforme a la legislación vigente, con veinte días de antelación a la fecha de su vencimiento, y se enviaran a su domicilio inmediatamente no habría ningún problema. Solicita que emitan las facturas en tiempo y según la forma convenida, de tal forma que lleguen a su domicilio con tiempo suficiente para que pueda pagarlas a través del Banco con la regularidad debida. Se ve obligada a llamar al servicio de atención al cliente para solicitar las copias de las facturas en curso para no tener que pagarlas con recargo.

La parte reclamada alega que como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. Ana María ****. Que, tal y como se indicó en comunicación anterior, las facturas del contrato 12060129787, han sido emitidas sin incidencia y enviadas por correo postal a la dirección C/****, en Valdemoro tal y como se ha venido haciendo con anterioridad. Desconocemos el motivo por el que ha dejado de recibirlas en su domicilio. Dado que no le interesa activar la facturación electrónica y así recibir las facturas a través del correo electrónico, otra opción es darse de alta en el área de cliente y en ella tendrá disponible toda la facturación emitida pudiendo descargar la factura que desee y así efectuar el pago.

Comunidad de Madrid

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.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque según manifiesta la reclamante recibe las facturas con retraso, la empresa reclamada envía por el medio elegido por la reclamante para su envío, correo postal, desconociendo el motivo por el que recibe con demora o ha dejado de recibirlas en su domicilio, pudiendo la reclamante cambiar a otra compañía que pueda atender mejor sus intereses.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, 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 del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.