



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 00562.6.2022**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

En Madrid, a 07 de octubre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado público de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LAC.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: ##### los últimos 6 meses del año 2021 se realizaron numerosas llamadas a la compañía comercializadora de electricidad, Naturay, reclamando la emisión de las facturas mensuales. Siempre alegan que había un bloqueo de su sistema, que la compañía distribuidora no le facilitaba los datos, etc, y que en breve se resolvería y que en una o dos semanas, que ya estaría resuelto. Esa fue su respuesta durante meses, a pesar de que, hablando con la distribuidora, confirman que la lectura se facilitaba a tiempo, ya que era digital el contador. Se empieza a tramitar reclamaciones en ##### para que agilizaran los trámites de emisión de facturas y, a partir de entonces, la respuesta que me daban era que había un bloqueo en la cuenta del reclamante y no podían emitir facturas. Además, como no resolvían las reclamaciones, a los quince días eran archivadas como resueltas. Tras meses de reclamaciones sin resolver y llamadas numerosas semanales, emitieron unas cuantas facturas. Pero a fecha actual sigue todo igual.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente. 2.- Dar audiencia a las partes por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente y manifiesta: "Que mis facturas de electricidad sean emitidas mensualmente, ya que la lectura de consumo se facilita mensualmente por la distribuidora. Que mis reclamaciones sean resueltas y notificadas en los plazos establecidos, que no se archiven sin resolver". Escrito de 10 de septiembre de 2022 refiere: "Según las indicaciones que figuran en la notificación del señalamiento de la audiencia de referencia, les informo de la situación actual del problema que motivó la reclamación enviada hace ahora ocho meses. El 18 de agosto fue emitida la factura de suministro eléctrico correspondiente al periodo de 1 de julio a 31 de julio de 2022. En esa misma fecha, fue emitida la factura de suministro de gas correspondiente al periodo de 18 de junio a 17 de julio de 2022. Por ello quedaría pendiente de emitir la factura de suministro eléctrico correspondiente al mes de agosto y la de suministro de gas correspondiente al periodo de 18 de julio a 17 de agosto, las cuales espero que sean emitidas el día 18 de septiembre próximo.



## Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 14 de marzo de 2022 refiere: "En respuesta a su escrito nº 21/024305.0/22. relativo al expte 21-ARBC-####.6/2022, les comunico que la incidencia objeto de esta reclamacion de arbitraje aun no ha sido resuelta. Segun escrito de fecha 21 de febrero de la propia comercializadora ####, por medio de su representante legal D. ####, que se adjuntaba a dicho escrito, la facturación de electricidad del suministro prestado en mi domicilio de la calle Valie del Tiétar nº 28 de #### ####, se encontraba bloqueada debido a una incidencia administrativa que afecta a la emisión de facturas con Tarifa Noche Luz vigente, estando dicha incidencia en vias de solucion. Han transcurrido mas de tres semanas y alin no se ha resuelto el problema de la facturación, lo que les comunico para que se contintie con la tramitacion de este expediente, por los siguientes motivos.1º Tras varios contactos duranie este periodo para reclamar fa resolucion de dicha incidencia administrativa en las que se dio traslado al departamento correspondiente, el problema de facturacion sigue pendiente de resolver.2º Tras verificar hoy mismo que no se ha emitido ninguna factura de electricidad, se comprueba que la resolucion de fa incidencia administrativa aun esta pendiente, cuando ha habido tiempo mas que suficiente para ello .Por todo ello, les solicito que realicen las gestiones necesarias para requerir a la empresa comercializadora #### la emision inmediata de las facturas de suministro eléctrico de los uitimos seis meses, lo que les comunico dentro del plazo concedido.En su escrito 10 de septiembre de 2022 refiere: "Segun las indicaciones que figuran en la notificaci6n del señalamiento de la audiencia de referencia, les informo de la situacion actual del problema que motive la reclamación enviada hace ahora ocho meses. El 18 de agosto fue emitida la factura de suministro eléctrico correspondiente al periodo de 1 de julio a 31 de juliode 2022. En esa misma fecha, fue emitida la factura de suministro de gas correspondiente al periodo de 18 de junio a 17 de julio de 2022. Por ello quedaria pendiente de emitir la factura de suministro eléctrico correspondiente ai mes de agosto y ja de suministro de gas correspondiente al periodo de 18 de julio a 17 de agosto, !as cuales espero que sean emitidas el dia 18 de septiembre próximo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a Ja reciamacion manifestando: "Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad del Sr. #### solicitando {a emision de las facturas para el punto de suministro de la calle Valie Del Tietar 28, Casa de #### ####. Hemos comprobado que, para el punto de suministro anteriormente mencionado, la facturacion de electricidad se encuentra bloqueada debido a una incidencia administrativa que afecta a la emisi6n de facturas con fa Tarifa Noche luz vigente, estando dicha incidencia en vias de soluci6n. Ultima factura emitida FE#### del 2/11/2021 de importe 21,93 € del 1/9/2021 al 30/9/2021. Una vez revisado el presente expediente, y una vez quede solucionada la incidencia anteriormente mencionada; proponemos la siguiente resolucion: Ofrecer facilidades en el pago de las facturas acumuiadas emitidas. Lamentamos las molestias que este hecho haya podido ocasionar al Sr. ####.En su escrito de fecha 30 de septiembre de 2022 se ratifica en lo anterior.Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente en que la mercantil refiere no poder emitir facturas por una incidencia administrativa, pero propone ofrecer facilidades de pago para el momento en que se puedan emitir, y el reclamante en su escrito de fecha 13/10/2022 refiere, que ya quedo resuelto todo lo que solicitaba en su reclamaci6n, por tanto, ya puede cerrarse el expediente. Por todo ello, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.Dicho Laudo ha sido adoptade por UNANIMIDAD.El! plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con /o dispuesto en el artículo Unico, 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 arbitros 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 18 de octubre de 2022

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 18 de octubre de 2022

ARBCRS32