



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 09856.5.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.se inicio la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada por la parte reclamante

el 21 de noviembre de 2020, en la que reclama que no le envían las facturas desde la factura que cuyo periodo comienza el 8 de julio de 2020, que ha reclamado en varias ocasiones y no recibe respuesta, y sigue sin recibir las facturas. Solicita que facturen cuanto antes ante la acumulacion de deuda, reclama la lamentable atencion al cliente, y si correspondiera una compensación economica. Adjunta documentacion que se traslada el 18 de diciembre de 2020 a la empresa reclamada junto a la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de enero de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando que debido a una incidencia en los sistemas de facturacion se han producido retrasos en la emision de las facturas de algunos clientes, siendo el reclamante uno de ellos. Una vez subsanada la incidencia, se han emitido las facturas pendientes para el periodo comprendido entre el 31 de julio de 2020 al 30 de noviembre de 2020, en base a las lecturas repercutidas por la distribuidora, por importe de 94,43 € y 167,89 €. Finalmente manifiesta que para estas situaciones no esta contemplada compensacion economica, no obstante el reclamante puede solicitar el fraccionamiento.La parte reclamanie contesta por escrito de fecha 9 de febrero de 2021, manifestando su

disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que la facturacion atrasada no se ha realizado de forma correcta contemplando todos los conceptos de su actual contrato de suministro, compensacion de autoconsumo con excedentes y los datos de consumo y excedentes aportados por la distribuidora ####.

La parte reclamante presenta nuevo escrito de fecha 9 de febrero de 2021, manifestando que tras haber comunicado su disconformidad a la empresa reclamada y haber enviado los archivos con SU Consumo y produccion de electricidad y advertencia de no pagar las facturas hasta que se emitieran correctamente, le cargaron los recibos bancarios que devolvio. La factura del mes de diciembre de 2020 era correcta y la abono, y asi hara con las pendientes cuando las facturen bien.



Comunidad de Madrid

Con fecha 1 de marzo de 2021, la parte reclamante presenta nuevo escrito reclamando que la empresa continua considerando correctas las facturas reclamadas y Cierra la incidencia, siendo nula la atención al cliente. Con fecha 8 de marzo de 2021, la parte reclamante adjunta el contrato de autoconsumo en los

términos de: balance neto horario y compensación de excedente. El 31 de mayo de 2021 el Presidente de la Junta Arbitral de ##### de la Comunidad de Madrid acuerda que, constando convenio arbitral y entendiendo completado el expediente, se inicia el procedimiento arbitral y se designa el colegio arbitral. Asimismo, acuerda señalar la audiencia escrita el día 6 de julio de 2021, informando a las partes que el escrito de alegaciones y demás documentación que consideren oportunos aportar, deberán obrar en poder del colegio arbitral con anterioridad a la fecha indicada. 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. La parte reclamante aporta escrito de fecha / de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que tras varias reclamaciones al servicio de atención al cliente, anularon las facturas reclamadas y le enviaron otras corregidas con un importe menor que abono, sin que nadie le llamara por si quería fraccionarlo. Al día de la fecha llevan 100 días de retraso en la facturación, siendo el último mes facturado febrero de 2021. Solicita que se regularice la facturación y que ésta sea correcta, contemplando su contrato de autoconsumo (excedentes y consumo neto horario). Además evitar los inconvenientes relacionados con la acumulación del importe, y que en un futuro siga siendo así, ya que lleva casi un año con retrasos, en un primer momento 6 meses y ahora 3 meses, además de la nula atención al cliente. La parte reclamada aporta escrito de fecha 15 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que está trabajando en la solución del problema, y cuando se resuelva se valorará una compensación económica por las molestias ocasionadas. Una vez emitida la facturación pendiente, el reclamante podrá acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe pendiente de sus facturas. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante debiendo la empresa reclamada realizar las gestiones necesarias para regularizar la facturación emitida a partir del periodo de facturación iniciado el 1 de marzo de 2021, habiendo quedado acreditada la regularización de la facturación emitida con anterioridad a la mencionada fecha, debiendo aplicar el balance neto horario y la compensación de excedentes en virtud del contrato #####. Una vez emitida la facturación pendiente y antes de proceder al cobro bancario, la empresa reclamada deberá contactar con la parte reclamante ofreciéndole la posibilidad del pago fraccionado.

La empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante con el abono de 30 euros, como consecuencia del retraso injustificado en la atención y contestación de las reclamaciones formuladas por la parte reclamante.

La empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante con el abono de 30 euros, como consecuencia del retraso injustificado en la atención y contestación de las reclamaciones formuladas por la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la compensación ofrecida por la empresa reclamada por las molestias ocasionadas derivadas de la incidencia en la facturación, por tratarse de una compensación que libremente puede conceder la empresa reclamada dentro su política de calidad de atención al cliente. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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. 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 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 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 20 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.

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.