



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00942.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Suministro:

En Madrid, a 19 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere haber sido cliente de [REDACTED] (antes [REDACTED]) desde Mayo de 2019. A final de 2021 empieza a notar que no ha recibido ninguna factura de la luz desde Julio de 2021 y después de varios intentos infructuosos en su número [REDACTED] se lo notifico a la empresa por email con fecha 31/01/2022. No recibe ninguna respuesta hasta 9 meses después cuando le informan (email de 21/09/2022) que han emitido una serie de facturas (adjuntas a este escrito) sin ninguna explicación de la razón del retraso. Responde al día siguiente (22/10/2022) declarando mi inconformidad con muchas de las facturas, y recordándoles que el Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica dice que: "Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año" Indico que muchas de las facturas que se han emitido rectifican periodos superiores al año. Dado que no recibe ninguna respuesta, procedo a enviarles un Burofax con el mismo contenido a fecha 05/11/2022 (localizador del Burofax de Correos [REDACTED]) y cancela la domicialización bancaria de las facturas de [REDACTED]. No recibe respuesta a este burofax tampoco. La primera noticia que tengo de la empresa desde entonces es un email con fecha 09/12/2022 en el que me informan que el banco ha rechazado una factura.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la aclaración de las cantidades que se adeudan, la rectificación de las facturas incorrectas, así como una compensación por los trastornos producidos".

En su escrito de 17 de marzo de 2023 refiere: En la respuesta de [REDACTED] a la solicitud de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

arbitraje la empresa indicó que, según su departamento de cobros, el saldo pendiente de abonar era de 664,21 €. Sin embargo, el reclamante ha contactado con el correo gestiondecobros. [REDACTED] para obtener instrucciones de pago, y se le ha informado que la deuda sigue siendo de 1065,77 €. Además, la empresa ha proporcionado una relación de facturas que el reclamante considera incorrecta, ya que posee comprobantes bancarios de haber pagado varias de ellas. Ante esta situación, el reclamante solicita a la Junta Arbitral de Consumo que continúe con la reclamación presentada, ya que considera que la empresa no está actuando de buena fe al ofrecer información inconsistente y reclamar una deuda incorrecta. Se fundamenta en la discrepancia entre la respuesta inicial de la empresa y la información proporcionada posteriormente, así como en los comprobantes bancarios que respaldan los pagos realizados por el reclamante. Y solicita: 1.- Cesación de las pretensiones de la empresa de cobrar facturas vencidas, duplicadas e incluso ya pagadas: El reclamante sostiene que la empresa ha estado realizando reclamaciones indebidas de facturas vencidas, duplicadas e incluso facturas que ya han sido pagadas. Esto ha causado un perjuicio al reclamante, quien ha tenido que dedicar tiempo y recursos para responder a estas reclamaciones y corregir los errores cometidos por la empresa. 2.- Respeto a la respuesta del departamento legal de la empresa: El reclamante alega que el departamento legal de la empresa emitió una respuesta a la solicitud de arbitraje en la cual se especificaba que el saldo pendiente de abonar era de 664,21 €. Sin embargo, la empresa ha continuado realizando reclamaciones por un monto mayor. El reclamante considera que la empresa ha incumplido la respuesta emitida por su departamento legal y solicita que se respete dicha respuesta. 3.- Pago de daños y perjuicios: El reclamante sostiene que como consecuencia de las acciones indebidas de la empresa, ha sufrido daños y perjuicios, incluyendo la pérdida de tiempo, recursos y la angustia emocional derivada de las reclamaciones injustas. Por lo tanto, el reclamante solicita que la empresa sea condenada a pagar los daños y perjuicios sufridos como resultado de su conducta

En su escrito de 30 junio de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Intentos de coacción: En lugar de negociar en buena fe durante la fase de mediación, el reclamado ha seguido reclamando el pago con amenazas de inicio de acciones legales, notificación a los registros de morosidad de ASNEF e ICIREN y al seguro de crédito, y ¿emitir una nota de cargo con la comisión de 40,00 € [...] aplicado diariamente sobre el capital pendiente de la cuota¿.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Respecto a la excepción alegada por el reclamante en virtud de la cual entiende que esta comercializadora no podría emitirle, a la fecha, las facturas de un periodo con antigüedad superior a un año, estamos en el caso de mostrar nuestra disconformidad, siendo que el precepto citado por el reclamante (artículo 96 del Real Decreto 1955/2000) tiene por objeto limitar el plazo para la rectificación de una factura cuando los consumos se hubieran facturado de forma errónea, en ningún caso pretende establecer una prescripción diferente a la que establece nuestro propio Código Civil, situándose la misma en 3 años. SEGUNDA. – Respecto a los retrasos y las irregularidades en las facturas debemos manifestar que (i) hemos estado inmersos en un proceso de cambio de sistemas como consecuencia de los cambios normativos de los últimos meses y como consecuencia de ello nos hemos retrasado en la emisión de los informes de consumo, facturas y regularizaciones anuales, (ii) respecto a las irregularidades, una vez revisado hemos detectado que como consecuencia de un error no se comunicó en tiempo y forma el cambio de precio. En aras de solventarlo, hemos procedido a re facturar aplicando los precios correctos. Paralelamente, se ha procedido a anular las facturas del plan de cuota, facturadas entre los periodos comprendidos entre el 08/06/2022 y el 24/12/2022 ya que comprobamos que se habían facturado de forma duplicada. Se adjunta como Documento nº1 copia de las nuevas facturas y abonos y como Documento nº2 Excel con el detalle del re facturaciones y del estado de cuenta Según nos informa nuestro dpto. de cobros, a día de hoy, con la emisión de las facturas y abonos queda un saldo pendiente de abonar de importe 664,21 €. Para cualquier consulta en relación en la forma de realizar el pago, así como la solicitud de fraccionamiento del mismo, rogamos indiquen al Sr. [REDACTED] que puede contactar a través del correo

Comunidad de Madrid

[REDACTED], donde le solventaran cualquier duda al respecto.
Rogamos trasladen al reclamante que lamentamos las molestias que le hemos ocasionado.

En su escrito de 13 de junio de 2023 refiere: PRIMERA. - Manifiesta el reclamante que, al contactar con el departamento de cobros para consultar la forma en la que realizar el pago le informan que la deuda total asciende a un total de 1.065,77 € y no de 664, 21 € como habíamos indicado en nuestra respuesta. A este respecto debemos indicar que se trata de un error y que el importe correcto es el indicado por nuestro dpto. de cobros, según detalle:

[REDACTED]	57,88 €	24/03/2023
[REDACTED]	841,13 €	14/03/2023
[REDACTED]	324,62 €	22/02/2023
[REDACTED]	-124,88 €	12/12/2022
[REDACTED]	-108,37 €	15/11/2022
[REDACTED]	-108,37 €	25/10/2022
[REDACTED]	61,98 €	14/10/2022
[REDACTED]	-108,37 €	06/10/2022
[REDACTED]	-113,53 €	20/07/2022

En el Excel que aportamos junto a la respuesta enviada el pasado 4 de abril pueden comprobar que la factura [REDACTED] de importe 401,56€ ya estaba informada y corresponde a la diferencia de lo que indicamos por error como saldo pendiente de abonar, esto es, 664,21€. Por ello, el importe total pendiente de abonar es de 1.065,77€.

Rogamos indiquen al Sr. [REDACTED] que contacto a través del correo electrónico [REDACTED], con el fin de encontrar el mejor entendimiento para las partes en relación con los importes pendientes de pago. SEGUNDA. - Manifiesta el reclamante que "considera que la empresa no está actuando de buena fe al ofrecer información inconsistente y reclamar una deuda incorrecta". A este respecto debemos manifestar que en ningún momento esta mercantil ha actuado de mala fe con el cliente. Tal y como indicamos en su día hemos estado inmersos en un proceso de cambio de sistemas como consecuencia de los cambios normativos y como consecuencia de ello nos hemos retrasado en la emisión de los informes de consumo, facturas y regularizaciones anuales. Respecto a las irregularidades, una vez revisado se detectó que como consecuencia de un error no se comunicó en tiempo y forma el cambio de precio y, en aras de solventarlo, procedimos a re facturar aplicando los precios correctos, tal y como les indicamos. También manifiesta el reclamante que "considera que la empresa ha incumplido la respuesta emitida por su departamento legal y solicita que se respete dicha respuesta". A este respecto queremos manifestar que el importe indicado en la respuesta que trasladamos desde nuestro departamento legal como pendiente de abonar y, tal y como manifestado en la alegación primera fue errónea, siendo el importe correcto el indicado por el dpto. de cobros. Por ello, las facturas reclamadas constan como impagadas, vencidas y por tanto exigibles. TERCERO. - Solicita el reclamante que esta mercantil sea condenada a pagar los daños y perjuicios sufridos como resultado de su conducta. Considera esta mercantil que aun el retraso y los errores, extremo que no negamos, (i) no existe un perjuicio probado que justifique el daño que le hemos podido ocasionar, (ii) en todo momento esta mercantil ha asumido los errores realizados y hemos justificado que los mismos se derivan de lo indicado en nuestra alegación segunda. Estamos trabajando para solventar este tipo de errores y nos reiteramos en que lamentamos las molestias que le hemos ocasionado al Sr. [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, una vez revisadas las facturas objeto de la reclamación, acuerda que deben ser ANULADAS todas aquellas facturas emitidas con un retraso superior a un año desde la fecha que le correspondía ser emitidas, por aplicación del artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a la anulación de las facturas por importe de 1.065,77 € QUE NO DEBERA ABONAR el RECLAMANTE siendo las siguientes:

[REDACTED] 57,88 € 24/03/2023
[REDACTED] 841,13 € 14/03/2023
[REDACTED] 324,62 € 22/02/2023
[REDACTED] -124,88 € 12/12/2022
[REDACTED] -108,37 € 15/11/2022
[REDACTED] -108,37 € 25/10/2022
[REDACTED] 61,98 € 14/10/2022
[REDACTED] -108,37 € 06/10/2022
[REDACTED] -113,53 € 20/07/2022

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 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 21 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]