



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01412.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesto por la Asociación española de profesionales expertos en tecnología y telecomunicaciones, ARBITEL.

[REDACTED], propuesto por la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS.

Recibida con fecha 06/02/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 31/05/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de D. [REDACTED] [REDACTED] debida, por un lado, a que desde el 14/01/2022 la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), no le emite facturas por el contrato de suministro de electricidad suscrito y, por otro lado, a diferentes modificaciones que esa empresa ha efectuado unilateralmente en los servicios contratados. Razón por la que, tras reclamar de forma reiterada ante la propia comercializadora, sin éxito a pesar de lo publicitado por [REDACTED] que -según manifiesta el reclamante-, se compromete a resolver los problemas de facturación en 5 días, solicita arbitraje para que se anule la facturación que le ha emitido anterior a la mensualidad en curso o, en su defecto, compensación económica por los perjuicios causados por esta incidencia. Asimismo, solicita que se normalice la emisión de la facturación.

Convocada la audiencia escrita el 06/09/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del expediente, informando, por un lado, que el contrato [REDACTED] del que es titular el reclamante, se está viendo afectado por una incidencia que impide que reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas. Por otro lado, indica que se han emitido las facturas relativas al periodo 16/10/2021 a 14/06/2022 (cuyos datos se dan por reproducidos en el presente laudo). Por lo que se refiere a las facturas pendientes de emisión, [REDACTED] comunica que cuando subsane la incidencia referida, emitirá el resto de las facturas. Finaliza esa empresa indicando que el reclamante será informado y podrá solicitar un aplazamiento o fraccionamiento de pago en el caso de que lo requiera.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación por la demora en la emisión de las facturas por parte de [REDACTED] dado que la última factura recibida es hasta el 27/11/2022, lo que le impide conocer el consumo de electricidad a tiempo real. Por otro lado, advierte que esa comercializadora le factura por periodos de tiempo que no se corresponden con los consumos actuales, como sucede, como indica a modo de ejemplo, en la factura [REDACTED] emitida por el periodo 27/10/2022 al 27/11/2022, donde consta la lectura 30/03/2023



Comunidad de Madrid

al 27/04/2023.

Asimismo, solicita la devolución del importe cobrados en una serie de facturas en concepto del servicio [REDACTED], en base a dos motivos:

- según manifiesta textualmente, desde el 1/04/2022 “ese servicio por algún problema en su sistema comenzó a facturarse de forma independiente y directamente por la citada empresa, situación que se comunicó en su momento al servicio de atención al cliente de [REDACTED].”

Las facturas en las que [REDACTED] ha incluido ese servicio que indica el reclamante son:

- o [REDACTED] (del 01/04/2022 a 14/04/2022)
- o [REDACTED] (del 14/04/2022 a 14/05/2022)
- o [REDACTED] (del 15/05/2022 a 30/05/2022)
- o [REDACTED] (del 26/07/2022 a 27/08/2022)
- En la factura [REDACTED] se carga 5,20 € por el servicio [REDACTED] cuando desde el 27/07/2022 está completamente dado de baja de su sistema tarifario.

Cabe destacar que entre la documentación aportada por el reclamante al expediente figura respuesta remitida por correo electrónico desde el servicio de atención al cliente de [REDACTED], de fecha 12/04/2022, en respuesta a la solicitud nº [REDACTED] en la que se indica al reclamante lo siguiente: “Por otro lado, no se ha cobrado doble [REDACTED], es [REDACTED] más el servicio de mantenimiento.”

Se pone de manifiesto igualmente que el reclamante no ha aportado justificantes de la facturación emitida directamente por esa empresa, como expone en sus alegaciones. Con este fin, con 8/08/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se le solicitó la aportación de los mismos.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito reiterando que siguen trabajando en la incidencia aludida en las alegaciones presentadas en fase de mediación. Aporta para su comprobación oportuna las facturas emitidas hasta el 27/03/2023 correspondientes al consumo facturado al reclamante y recordando que una vez emitida la facturación pendiente, el cliente podrá acogerse a un plan de pagos personalizado fraccionando el importe correspondiente.

Finaliza su escrito informando que el reclamante no tiene deuda vencida, habiendo sido las últimas facturas emitidas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] puestas al cobro mediante el método habitual.

La parte reclamante comparece en la audiencia por escrito indicando que ha recibido una serie de facturas, cuya copia adjunta, entre las que se encuentran las aportadas por [REDACTED] al expediente, así como otras dos no aportadas, con la siguiente información:

Nº FACTURA	FECHA	FECHA “SUSCRIPCIÓN”	PERIODO DE CONSUMO
[REDACTED]	18/07/2023	27/05/2023 a 27/06/2023	30/05/2023 A 30/06/2023
[REDACTED]	08/08/2023	27/06/2023 a 27/07/2023	30/06/2023 A 31/07/2023

Advierte que en las referidas facturas el periodo facturado no coincide con el periodo de consumo energético y, por lo que respecta a la factura [REDACTED] alega, literalmente, que le facturan “un consumo fuera de la cuota mensual pues la misma acaba el día 27 pero facturan el consumo hasta el 31”. Solicita asimismo que se valore el fraccionamiento de pago de esas facturas.

Cabe señalar que el reclamante no adjunta los justificantes de pago de la cuota del servicio [REDACTED] que le solicitó la Junta Arbitral el día 8/08/2023.

Asimismo, interesa destacar que, de acuerdo con la información que consta en las copias de las facturas aportadas al expediente, el plan contratado entre ambas partes se denomina “Única”, figurando una cuota mensual independiente del consumo realizado que, no obstante, se detalla en el apartado correspondiente a efectos, según se especifica textualmente “de facturación y peajes y otros conceptos regulados.”



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de D. [REDACTED] por cuanto la empresa reclamada, [REDACTED], aun no habiendo cumplido con su publicidad comercial al retrasarse en la emisión de las facturas correspondientes, ha procedido a facturar al reclamante dentro del plazo legalmente establecido, no observándose irregularidades que pudieran conducir a la nulidad de las facturas emitidas.

Por lo que respecta a la reclamación relativa al cobro improcedente de la suscripción a [REDACTED], este Colegio arbitral entiende que no cabe acoger la pretensión del reclamante al no haber aportado éste los justificantes de pago de los cargos emitidos de forma independiente por parte de la empresa titular de ese servicio tal y como se le requirió desde la Junta Arbitral de Consumo.

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 al principio.

Madrid, 06 de septiembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]