



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01648.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 02/02/2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

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

VOCALES:

[REDACTED], propuesta por la Organización de Consumidores y Usuario (OCU).

[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Recibida con fecha 10/02/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 19/12/2022 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 la parte reclamante, D. [REDACTED] ante la falta de emisión, desde julio 2021, de la facturación correspondiente a su consumo de electricidad por parte de la compañía reclamada, a pesar de haber interpuesto la oportuna reclamación ante la propia empresa, por lo cual, ante la pérdida de competitividad al no saber la cuantía a la que ascenderá su factura y no poder comparar precios en el mercado de la electricidad para un posible cambio de comercializadora, presenta solicitud de arbitraje con el fin de que la empresa reclamada asuma la diferencia de coste entre las tarifas antes y después de junio de 2021 así como un descuento mensual de 10 € tal y como se le ofreció en compensación, cuya grabación telefónica también solicita que se incorpore al expediente.

Convocada la audiencia escrita el 02/02/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito exponiendo, en primer lugar, que la facturación objeto de controversia se está viendo afectada por un lado, al existir retrasos en las facturas de peajes y cargos que deben ser enviadas por las empresas distribuidoras para que las comercializadoras puedan facturar y, por otro lado por las incidencias en los sistemas de facturas de las comercializadoras [REDACTED] debido a la implantación de la Circular 3/2020 de 15 de enero, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución, el Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico, y toda la normativa de desarrollo de los mismos; normativa que ha provocado la necesidad de introducir modificaciones de importante calado en la estructura de los peajes y cargos que se trasladan en la factura, así como al propio proceso de facturación de todos los agentes del sistema.

En segundo, [REDACTED] comunica que, de acuerdo con la información contenida en sus sistemas, la facturación del contrato [REDACTED] del que es titular el reclamante se vio afectada por una incidencia que impidió que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada. Tras su subsanación, se han emitido las facturas correspondientes que detalla a continuación:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

PERIODO	FACTURA	IMPORTE
Del 22/06/2022 al 11/07/2022	[REDACTED]	25,41 €
Del 24/04/2022 al 22/06/2022	[REDACTED]	70,25 €
Del 20/02/2022 al 24/04/2022	[REDACTED]	77,61 €
Del 27/12/2021 al 20/02/2022	[REDACTED]	67,40 €
Del 21/10/2021 al 27/12/2021	[REDACTED]	57,67 €
Del 28/08/2021 al 21/10/2021	[REDACTED]	52,02 €
Del 27/06/2021 al 28/08/2021	[REDACTED]	76,00 €
Del 31/05/2021 al 27/06/2021	[REDACTED]	30,28 €

En relación con esta facturación, [REDACTED] manifiesta que, en el marco de sus prácticas comerciales y la calidad de atención a todos sus clientes, se ha dado orden de no hacer cargo al reclamante de las facturas [REDACTED] y [REDACTED], por el retraso sufrido mayor a 12 meses. Asimismo, recuerda que el reclamante también puede acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes.

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente, solicitando, por un lado, el reembolso de 110 € en base a las comunicaciones dadas telefónicamente por el servicio de atención de [REDACTED] en la que se comprometían inicialmente a compensar al reclamante con 10 € por mes de retraso en la facturación. Ese compromiso, manifiesta el reclamante textualmente, "fue ratificado en varias ocasiones telefónicamente y para tal efecto, [REDACTED] debe dar prueba ello a la Junta Arbitral de Consumo formado para el cierre de este expediente. Debido al compromiso (...) se decide no cambiar de comercializadora. Sin embargo, al no realizarse este descuento finalmente en las facturas el consumidor se siente con pérdida de competitividad en el mercado al haber decidido continuar con [REDACTED] a raíz del compromiso de esa compensación".

Por otro lado, y por lo que se refiere al fraccionamiento de pago de facturas ofrecido por [REDACTED], expone el reclamante que esa comercializadora le informó que para el fraccionamiento de pagos, se deben devolver los recibos, procedimiento con el que el reclamante no se muestra de acuerdo al suponer un gasto de gestión por parte de su banco, que debe asumir él mismo y en ningún caso [REDACTED], circunstancia que le obliga a hacer el pago total, como prueba adjuntando justificante para su comprobación. Advierte en consecuencia que en ningún momento [REDACTED], aun habiendo sido responsable del retraso en la emisión de las facturas, da opción a organizar un plan de pagos previo al envío del adeudo al banco del reclamante para evitar el cargo de gastos de gestión, a pesar de haber sido propuesto por el reclamante.

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 ESTIMAR parcialmente la pretensión de D. [REDACTED] por cuanto la comercializadora reclamada, [REDACTED] ha procedido a emitir las facturas pendientes desde junio de 2021, relativas al consumo de electricidad del reclamante, anulando aquellas correspondientes a periodos de consumo superiores a un año.

Por lo que se refiere a la compensación de 10 € por cada mes de retraso en la facturación, por la que el reclamante solicita el importe de 110 €, este órgano arbitral acuerda DESESTIMAR su pretensión al no quedar acreditado por prueba alguna aportada al expediente que [REDACTED] se hubiera comprometido al abono de esa compensación ni tampoco ha quedado acreditado el pago de los gastos de gestión a los que se refiere el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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 DÍAS 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.

Previo 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 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, 02 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Documento firmado digitalmente por la Presidenta del órgano arbitral.
Puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.

Fdo.: MARIA TERESA FERNANDEZ FERNANDEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

