



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01718.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

VOCALES:

[REDACTED] propuesta por la Organización de Consumidores y Usuario (OCU).
[REDACTED], propuesto por la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN
TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL).

Recibida con fecha 09/02/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 08/06/2023 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 la parte reclamante, D. [REDACTED] por la irregular facturación derivada de su consumo de electricidad emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) al llevar años recibiendo facturas con consumos acumulados de varios meses sin justificación alguna, con el consecuente perjuicio de tener que afrontar posteriormente el pago de importes elevados. Razón por la que, tras reclamar ante la propia comercializadora, presenta solicitud de arbitraje para que cese esa actuación, que [REDACTED] ha vuelto a repetir en la facturación correspondiente al periodo junio 2022 a diciembre 2022, a la vez que solicita una compensación por los perjuicios sufridos.

Convocada la audiencia escrita el 13/09/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del procedimiento, exponiendo en primer lugar que, la facturación del contrato [REDACTED] del que es titular el reclamante se ha visto afectada por una incidencia que ha impedido que recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada. En segundo lugar, [REDACTED] informa que, tras solventarse ese incidente, la facturación consta al día tras la emisión de las siguientes facturas:

PERIODO	FACTURA	IMPORTE
Del 22/02/2022 al 20/04/2022	[REDACTED]	176,82 €
Del 20/04/2022 al 14/06/2022	[REDACTED]	143,46 €
Del 14/06/2022 al 20/08/2022	[REDACTED]	182,36 €
Del 20/08/2022 al 16/09/2022	[REDACTED]	47,42 €
Del 16/09/2022 al 23/09/2022	[REDACTED]	11,17 €
Del 23/09/2022 al 20/11/2022	[REDACTED]	143,47 €
Del 20/11/2022 al 19/01/2023	[REDACTED]	265,23 €

Finaliza la comercializadora reclamada exponiendo literalmente que *"teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación está contemplada en nuestros procedimientos, como ya se indicó desde el chat de atención al cliente, el Sr. [REDACTED] podía acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual haber fraccionado el importe de sus facturas."*

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito reiterándose en su reclamación, manifestando asimismo, textualmente: *"(...) este año me han hecho lo mismo, cobrándome hasta facturas en un mes. El total de la gráfica de cobros debería presentarla la empresa ya que al pedir los datos no me los han facilitado. también un texto*



Comunidad de Madrid

explicando mis disputas anteriores con otras compañías por lo mismo, algo que espero, que consta por escrito en el expediente."

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones previas, que se han reproducido en el presente laudo.

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, este Colegio arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la pretensión de D. [REDACTED] ante la empresa reclamada, [REDACTED], puesto que el retraso en la facturación no se debe a una incidencia puntual al quedar constatado que ese retraso ya se produjo durante la facturación correspondiente al año 2021. Consecuentemente, si quedase alguna factura impagada por parte del reclamante, [REDACTED], tal y como ha expuesto en sus alegaciones, debe ofrecer al reclamante la posibilidad de fraccionar el importe acumulado de las mismas mediante la suscripción de un plan de pagos personalizado, de acuerdo con la normativa aplicable, en concreto, el Real Decreto 1955/2000, tal y como encomienda la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en su Acuerdo de 22 de diciembre de 2021 en el que se contesta a consultas relativas a la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o las comercializadoras, donde ese organismo expone lo siguiente: "A estos efectos, el objetivo del precepto establecido en el artículo 96 del Real Decreto 1955/200 es la protección del consumidor ante los supuestos de errores en la facturación cuando estos le supongan una facturación inferior a la debida. En este sentido, teniendo en cuenta que el consumidor puede no ser conocedor del derecho que le otorga la normativa, el comercializador como responsable de la facturación al consumidor final debería adoptar de manera proactiva las medidas necesarias para dar la difusión necesaria a lo previsto en dicho artículo". Advierte igualmente la CNMC en ese mismo Acuerdo una cuestión que este Colegio arbitral quiere recordar a la comercializadora reclamada, concretamente, la siguiente: **"sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso"**.

Adicionalmente, [REDACTED] deberá excluir asimismo los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en los que, en su caso, los hubiera incluido.

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 cita solicitada, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los 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, 13 de septiembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]