

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08600.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

Desde el día 22 de Abril de 2022 en el que recibí la factura correspondiente al mes de Marzo, no he vuelto a recibir ninguna otra a pesar de que se ha reclamado hasta en 6 ocasiones por escrito. Han pasado ya 125 días sin recibir las facturas y por supuesto sin pasar los cobros, siendo imposible llevar un control de los consumos de electricidad en la situación de precios tan elevados que nos encontramos y mucho me temo que cuando resuelvan sus incidencias me pasarán todos los cargos correspondientes a las facturas atrasadas de golpe causándome gran perjuicio en la cuenta bancaria tal y como hicieron el año pasado en estas mismas fechas. La historia se repite.

Adjunto todos los emails que he mandado al servido de atención al cliente con sus respuestas en las que nunca se me informa del plazo para solucionar el problema y se me dan respuestas más o menos preestablecidas. No hay que olvidar que soy beneficiario del bono social con lo que eso implica.

Solicito que se me pasen al cobro y se me envíen de una vez todas las facturas pendientes y que en el caso de que me saliera a pagar, se me fraccione automáticamente los importes para no causarme más perjuicio.

En escrito de 24 de abril de 2023, el consumidor insiste en la permanencia de esta situación y **solicita:**

1) Que esta empresa, le haga llegar TODAS las facturas pendientes desde marzo de 2022, cobrando como máximo las de los últimos 12 meses, descontando y abonando en su caso, tal y como han acordado en el contrato, la totalidad de los excedentes fotovoltaicos vertidos a la red.

2) Por otro lado, solicita el fraccionamiento del pago de TODAS esas facturas que tenga que abonar para que este problema ajeno a su voluntad no le perjudique más.

Comunidad de Madrid

3) Por último, solicita que se regularice la facturación mensual como se venía haciendo normalmente hasta marzo de 2022 para no volver a generar el mismo problema.

2. La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones en el que indica que: “Les informamos que estamos teniendo dificultades con la facturación de nuestros clientes. Por un lado, existen 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, existen incidencias en los sistemas de facturación de las comercializadoras de [REDACTED], la mayor parte de las cuales se deben 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, que han dado lugar a 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”.

“Una vez emitida la facturación pendiente, el Sr. [REDACTED], podrá acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes”.

En escrito de alegaciones de 28 de abril de 2023, la empresa se ratifica en su escrito anterior y añade que: “Les comunicamos que, aquellas facturas emitidas cuyo periodo supere el plazo establecido de un año de facturación, serán anuladas”.

3. Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

El consumidor presenta foto de la aplicación en la que consta un consumo acumulado desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de marzo de 2023 de 3.583,01 kwh.

Igualmente presenta las facturas abonadas de 14/1/22 (9,57 €), 27/12/2021 (35,93 €) y 1/12/2021, por importe de 37,88 €.

El consumidor presenta las facturas:

- Factura de 16/2/22: importe -3,59, con período de consumo desde 31/12/21 a 31/1/22
- Factura de 22/4/22, con consumo de 28/2/22 al 31/3/22: importe -28,63 €

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor solicita en primer lugar, que la empresa, le haga llegar todas las facturas pendientes desde marzo de 2022, cobrando como máximo las de los últimos 12 meses, descontando y abonando en su caso, tal y como han acordado en el contrato, la totalidad de los excedentes fotovoltaicos vertidos a la red. E íntimamente conectado con esta pretensión, solicita el fraccionamiento del pago de todas esas facturas que tenga que abonar para que este problema ajeno a su voluntad no le perjudique más.

Es una reivindicación justa, porque es evidente que se está produciendo una situación muy irregular al llevar más de un año la empresa sin facturar la energía consumida y producida por el consumidor, que además es un consumidor vulnerable, desde el punto de vista del sector eléctrico si disfruta del bono social.

Tal como dispone el art. 63, especialmente en su apartado 3º TRLCU, los consumidores

Comunidad de Madrid

tienen derecho a recibir la factura (en papel u online si previamente el consumidor lo ha consentido). E igualmente el art. 44.1, apartado j de la Ley del Sector Eléctrico (Ley 24/2013 de 26 de diciembre), establece el derecho de los consumidores a “recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y suministro de energía eléctrica. A estos efectos recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente”. Y la empresa lo está incumpliendo al no realizar la facturación desde marzo de 2022.

Por otro lado, la propia empresa en su último escrito ya afirma que aquellas facturas emitidas cuyo periodo supere el plazo establecido de un año de facturación, serán anuladas.

Por lo tanto, LAS PARTES HAN LLEGADO TÁCITAMENTE AL ACUERDO de que serán anuladas las facturas que superen el año. Pero ello no exime a la empresa de realizar la facturación. En todo caso, y dado que la audiencia se celebra el 19 de junio de 2023, las facturas de marzo a junio de 2022 deben emitirse, sin cobrarse.

Como corolario de lo anterior, y aunque no haya sido expresamente solicitado por el consumidor, se le deberán abonar los excedentes fotovoltaicos vertidos por el consumidor a la red, dado que la empresa está dispuesta a anular la deuda, pero no tiene derecho a anular también los créditos a favor del consumidor generados por su producción fotovoltaica, dado que afirmar lo contrario provocaría un enriquecimiento injusto para la empresa comercializadora, que ha sido la única responsable de no facturar durante todo este tiempo.

En las facturas incluidas en el último año, deben tomarse en consideración los precios contratados, así como el cálculo del bono social de que disfruta el consumidor, y se debe incluir el excedente de producción del consumidor que se haya vertido a la red, durante todo este tiempo. Una vez calculada la facturación pendiente, se fraccionará en 12 mensualidades para que el consumidor pueda abonarla. Si el cálculo anual arroja una cuantía superior a los 1.000 euros, se fraccionará su abono en 18 mensualidades.

SEGUNDA:

Por último, solicita el consumidor que se regularice la facturación mensual como se venía haciendo normalmente hasta marzo de 2022 para no volver a generar el mismo problema.

Esta solicitud está fuera del ámbito de competencia del Colegio Arbitral. Aunque sería deseable que se regularizase la situación, que según explica la empresa reclamada, se debe a incidencias en los sistemas de implantación de los cálculos de los peajes, el Colegio arbitral no puede pronunciarse sobre ella, porque no es competente para ordenar u organizar el ámbito interno de la empresa. En todo caso, la compañía será la más interesada en regularizar la situación, porque en otro caso, cualquier facturación que implique un ciclo más allá del año anterior (con respecto a la fecha en que se haga) no podrá ser pasado al cobro al consumidor.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

Comunidad de Madrid

1º No cabe pronunciarse sobre la pretensión del consumidor de que se regularice la situación contractual y vuelva a facturarse mensualmente, porque ello pertenece al ámbito interno de la empresa reclamada y el Colegio carece de competencias para entrar en ello.

2º La **ELEVACIÓN A LAUDO PARCIAL CONCILIATORIO**, el acuerdo al que han llegado las partes de que se anularán las facturas que se refieran a períodos de consumo de más de un año, lo que a día de la fecha excluiría ya el período de 1 de abril a 19 de junio de 2022.

Pero ello no exime a la empresa de realizar la facturación. En todo caso, y dado que la audiencia se celebra el 19 de junio de 2023, las facturas de marzo a junio (o julio) de 2022 deben emitirse, sin cobrarse, pero deben abonarse al consumidor los importes correspondientes a su vertido a la red de los excedentes de producción, que servirán para minorar la deuda total existente.

En las facturas incluidas en el último año (sea cual sea su inicio, dependiendo de la fecha de cumplimiento del laudo), deben tomarse en consideración los precios contratados, así como el cálculo del bono social de que disfruta el consumidor y se debe incluir el excedente de producción del consumidor que se haya vertido a la red, durante todo este tiempo. Una vez calculada la facturación pendiente, se fraccionará en 12 mensualidades para que el consumidor pueda abonarla cómodamente. Si el cálculo anual arrojase una cuantía superior a los 1.000 euros, se fraccionará su abono en 18 mensualidades.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. En ese plazo la reclamada debe emitir las facturas atrasadas, conforme a las indicaciones dadas.

El abono de la cantidad resultante de la facturación se fraccionará en 12 o 18 recibos mensuales, conforme se ha indicado, que serán oportunamente girados por la reclamada para su cobro.

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



Comunidad de Madrid

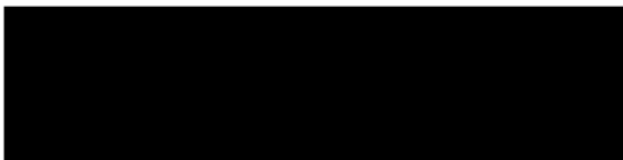
conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 21 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

