



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09949.3/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

Facturas electricidad

En Madrid, a 05 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: Se recibe el 4 de septiembre de 2022, carta emitida por un Bufete de Abogados, denominado [REDACTED], donde se indica que se tiene una deuda que asciende a una cuantía de 726,22 €, donde la empresa originaria y con quién realizó hace muchísimos años una relación jurídica contractual, en relación con la electricidad y sin que esta entidad, en ningún momento haya contactado con el reclamante de ninguna manera directamente, ni se aporte factura alguna del importe referido, pero si se cargaba en la cuenta del reclamante los distintos importes, sin aportar factura alguna de los mismo. Por todo ello, el reclamante con fecha 4 de marzo de 2022 se cambia de compañía.

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: "Se proceda ipso facto a la cancelación y archivo de la deuda indicada, pues esta parte ha pagado religiosamente absolutamente todo lo enviado sin documentación que precediera, a esta compañía, elimine de forma inmediata cualquier registro en cualquier base de datos de morosos, pues en caso de ser comunicado tal incidente, la reclamación legal será iniciada con total celeridad, por los daños y perjuicios que están siendo ocasionados, y me lo comuniquen de forma fehaciente el archivo definitivo y por error que se ha emitido tal reclamación sin base y subsidiariamente, solicito que se me haga entrega de todo el periodo de facturación del año completo de 2021 y 2022, con los datos de consumos para ser comprobados.

Comunidad de Madrid

En su escrito de 29 de diciembre de 2022 refiere: "UNICO.- Que habiendo recibido recientemente notificación por parte del organismo al que tengo el honor de dirigirme, requiriéndome en un plazo de diez días, "Reclamación previa realizada a la empresa reclamada", dentro del plazo conferido, le confirmo, que esta parte, vía telefónica, solicitó a la empresa [REDACTED]

[REDACTED], copia de las facturas desglosadas, explicación del consumo que se exponía y disconformidad con las cuantías abonadas de cada una de ellas, en tanto en cuanto, era imposible haberse consumido éstas, porque no se estaba usando la calefacción en toda la casa, excepto en dos habitaciones de radiadores más pequeños y a nivel de carga 1.

Citada empresa, hasta el día de la fecha, no me ha enviado las facturas reclamadas, no me ha explicado en ningún momento, de dónde procedía tal gasto que fue abonado en su momento, por lo que no tuve más remedio que cambiar de distribuidora, tal y como he manifestado en las alegaciones previas presentadas.

En este sentido, es con posterioridad, cuando recibo una carta de un despacho de abogados, supuestamente contratado por la reiterada empresa, con una reclamación sin base, sin documentación y sin haber recibido previamente factura por parte de aquélla ni contacto alguno vía telefónica.

Finalmente indicar, que la [REDACTED], contactó a través de su departamento comercial, solicitando información de por qué el cambio producido, después de más de 40 años con ellos, se le explicó nuevamente, se le solicitó la información y la facturación escrita y nunca se envió y, en consecuencia, ni se recibió.

En virtud de lo expuesto, SOLICITO, se tenga por presentado el presente escrito, se sirva admitirlo y tenga por hechas las manifestaciones en él contenidas, rogando tenga por cumplido el trámite y se continúe con el procedimiento iniciado.

En su escrito de 24 de enero de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "En este sentido y por este medio, toda vez mi patrocinada no ha recibido la facturación del año completo 2020-2021 y anteriores, así como la de los meses de enero y febrero de 2022, solicitado telefónicamente y que hasta la fecha, continúan si ser enviadas por correo ordinario y perfectamente documentadas, les requerimos de manera expresa y fehaciente a citada entrega en formato escrito y al domicilio habitual de mi cliente, esto es, Calle [REDACTED], por desconocimiento en sentido amplio, del no contacto expreso de la compañía ante supuesto tal impago, por desconocimiento en sentido amplio del contenido y base de todas las facturas requeridas y por desconocimiento, del no cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades hacia mi cliente".

En su escrito de 8 de febrero de 2023 refiere: "Que en este sentido y siendo mi deseo formalizar mi conformidad y voluntad del pago de la deuda pendiente, a través del organismo de consumo, ruego le den traslado del presente escrito, para que faciliten la cuenta bancaria, donde debo realizar la transferencia, por la cuantía indicada de 440,68€ y de esta forma finalizar el inicio del procedimiento, así como el vínculo existente con la comercializadora a través del pago".

En su escrito de 21 de marzo de 2023 refiere: "En relación con el asunto de referencia y conociendo que la Audiencia Escrita, tendrá lugar el 05 de mayo de 2023, por medio del presente, anexo aceptación arbitraje firmado, así como la carta emitida por la compañía [REDACTED], de deuda pendiente, que mi mandante acepta, toda vez el importe que remiten es más coherente en relación con las últimas facturas abonadas y que posteriormente fueron enviadas por correo electrónico y recibidas, tras la petición, quedando pendiente en consecuencia, la cuenta bancaria de la compañía para proceder al pago de aquélla".

En su escrito de fecha 4 de mayo de 2023 refiere: "Que habiendo recibido con fecha 04.05.2023, las alegaciones presentadas por la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, del [REDACTED] con fecha 28 de marzo del presente año, así como las Alegaciones emitidas por la misma entidad, con fecha 17 de abril de 2023, a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo, organismo al que tengo el honor de dirigirme, CONFIRMO, que esta parte no ha recibido ningún cobro en cuenta bancaria por valor de 401,21 € y tampoco ha realizado citado pago a la referida entidad.



Comunidad de Madrid

SEGUNDO. - Que esta parte, en caso de que existiere algún tipo de error por parte de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, del [REDACTED], en cuanto a la exoneración del pago de dicho importe, ruego se me facilite cuenta bancaria donde realizar mencionado pago y dar por finalizada la "controversia".

TERCERO. - Que, en el supuesto de confirmarse, la exoneración de citado importe debido, tal y como manifiesta la Compañía [REDACTED], ruego sea puesto de manifiesto en el Laudo que se dicte con fecha 5 de mayo de 2023, quedando extinguida la deuda en todos los sentidos y a todos los efectos.

Por lo expuesto, SOLICITO, se tenga por presentado el presente escrito, se sirva admitirlo, rogando se confirme en el Laudo la exoneración de la deuda, en caso de que la comercializadora continúe manteniendo esta postura

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación de la Sra. Parrilla con respecto a la deuda reclamada correspondiente a las facturas de electricidad del punto de suministro situado en calle [REDACTED]. Indica que no ha recibido las facturas del año completo 2020, 2021, ni de enero y febrero de 2022.

Solicita la cancelación y archivo de la deuda y que se le haga entrega de las facturas de todo el periodo de facturación del año completo de 2021 y 2022, con los datos de consumos para ser comprobados. Además, solicita que se eliminen sus datos de cualquier registro de base de datos de morosos.

La Sra. [REDACTED] es titular del contrato de electricidad de la vivienda de referencia desde el 19/10/2021 tras solicitar cambio de titularidad con subrogación a su favor.

La dirección del punto de suministro registrada en nuestros sistemas, así como la dirección de correspondencia asociada al contrato, era Avda. [REDACTED].

Tras el cambio de titularidad, la cliente solicitó se actualizase la dirección del punto de suministro a calle [REDACTED]. No obstante, sin indicación expresa de la cliente en este sentido, no se modificó la dirección de correspondencia, de tal forma que las facturas emitidas se han remitido a la anterior dirección de correspondencia.

Hemos comprobado que desde [REDACTED] hemos emitido las facturas con acuerdo a los datos de facturación reportados por [REDACTED] (en adelante "la distribuidora"), según lecturas reales del contador registradas a través del sistema de tele gestión. También hemos verificado que la dirección del punto de suministro informada por la distribuidora sigue siendo Avda. [REDACTED].

Adjuntamos a las presentes alegaciones una copia de las facturas emitidas a nombre de la reclamante. En cumplimiento de la LOPD, no podemos adjuntar las facturas solicitadas de periodos anteriores. Adjuntamos también un cuadro de facturación con el detalle de las lecturas y consumos facturados por [REDACTED], así como un cuadro de las facturas [REDACTED] reportadas por la distribuidora, para que puedan realizar las comprobaciones oportunas.

Actualmente la deuda que mantiene la Sra. [REDACTED] con la compañía es de 401,21 € que corresponde a:

- 359,08 € de la factura [REDACTED] del 1/3/2022 e importe 398,55 €
- 42,13 € de la factura [REDACTED] del 6/3/2022 de ese mismo importe.

Tras la recepción del presente expediente hemos anulado la deuda existente de 401,21 €, y no se volverá a reclamar a la cliente el pago de dichos importes.

Asimismo, hemos realizado las gestiones correspondientes para la eliminación de los datos de la Sra. [REDACTED] de cualquier empresa de recobros y/o fichero Asnef Equifax en que pueda encontrarse incluida por parte de esta compañía con respecto al objeto de la presente reclamación.

En su escrito de 18 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y refiere: Tal como les informamos en las alegaciones remitidas a su organismo el 28 de marzo de 2023, desde [REDACTED]



Comunidad de Madrid

anulamos la deuda existente de 401,21 €, quedando así la Sra. [REDACTED] exonerada del pago de dicho importe.

Dado que no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación, esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el pasado 28 de marzo de 2023, que adjuntamos a la presente carta, junto con el justificante del envío de las mismas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en que la mercantil en sus últimos escritos de fecha 28 de marzo y 17 de abril de 2023 refiere quedar anulada la deuda existente por importe de 401,21 € y no volver a reclamar a la clienta el pago de dichos importes.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y recoge las manifestaciones de la mercantil en este LAUDO CONCILIATORIO en las que refiere la anulación de la deuda existente de 401,21 €, quedando así la Sra. [REDACTED] exonerada del pago de dicho importe y que no se volverá a reclamar a la clienta el pago de dichos importes.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]