



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10339.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de mayo de 2023 constituido el Órgano Arbitral unipersonal D. [REDACTED], árbitro acreditado ante esta Junta y empleado público de la Comunidad de Madrid. .

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolver el litigio en defecto de acuerdo.

El arbitro comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución del Presidente de la Junta, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que, **la parte reclamante** presenta solicitud de Arbitraje contra la Reclamada, en la que indica que contrató con la Reclamada los suministros de gas y electricidad con las condiciones y descuentos que se establecían por un periodo de 12 meses, habiéndose mantenido la facturación y el precio de gas correctamente, si bien con alguna variación, pero sin embargo no ha sido así para la electricidad, de la que únicamente ha recibido tres facturas, habiendo sido el consumo real solo en la primera, estimado en la segunda y sin consumo en la tercera y con un precio mayor al acordado en el término fijo y variable en la segunda factura.

Solicitó la facturación mensual para la electricidad, pero después de presentar varias reclamaciones, aún no ha recibido la facturación mensual solicitada de forma regular y con el precio acordado.

Pretensiones de la parte reclamante.

Recibir factura de electricidad por el consumo real y no estimado hasta la fecha que esté pendiente de registrar y al precio establecido por el contrato firmado para el periodo de 12 meses, ya que en ningún momento ha recibido ninguna información en contrario o informando de algún cambio o variación del precio y las condiciones.

Y por otra parte debido al importe que se va a generar en la factura por todo el consumo acumulado, solicita un fraccionamiento del pago del mismo en el número de meses igual al periodo de meses pendientes de consumo por facturar multiplicado por dos, es decir que si son diez meses el número pendiente de consumo por facturar se divida el total y se realice el pago en veinte meses

Tras la presentación de la solicitud de arbitraje la parte reclamante aporta las siguientes alegaciones:

Que Con fecha 16 de noviembre de 2022, finalizado el periodo de 12 meses de contrato y al no mantener los mismos precios, cambió de servicio de electricidad y gas con la Reclamada al de Tarifa [REDACTED] con el fin de terminar con la facturación de manera irregular y corregir la situación.

Ha Recibido por correo electrónico 3 nuevas facturas de electricidad y 1 de gas con el que finalizan el suministro hasta la fecha del 15 de noviembre del 2022.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Con respecto a la última factura de gas, le han incluido un importe de Servicios de [REDACTED] que no corresponde y sobre las últimas tres facturas de electricidad, también le incluyen este importe y además una regularización y financiación del BS que tampoco le corresponde.

El precio de la potencia y la energía no se ajusta con el firmado y que en ningún momento le han comunicado variación alguna.

Con la Tarifa [REDACTED] le informaron mediante conversación telefónica de un precio para este servicio de 95 euros, no pudiendo realizar la contratación por internet porque el sistema le daba error. Esperó al día siguiente para realizarlo y a pesar de que le enviaron varios correos electrónicos para finalizar la contratación por ese precio el error se mantenía, por lo que ese mismo día tuvo que llamar por teléfono para contratarlo, aunque era un precio superior de 102,75 euros, y después de varias llamadas y discusiones, lo contrató, aunque mostró su disconformidad porque entendía se trataba de otro problema informático, sobre lo cual solicita también arbitraje en esta reclamación. Ha presentado reclamaciones y solicitado copia del contrato, el cual no se lo han facilitado. Por todo ello, con fecha 27 de octubre del 2022 se cambió de suministradora de electricidad y gas y rescindió el contrato con la Reclamada porque la situación de irregularidades se mantenía incluso con la nueva Tarifa [REDACTED]

En base a los hechos expuestos, el Reclamante vuelve a incidir en lo que solicita:

- En primer lugar que se regularicen las facturas por el precio que se acordó para el periodo de los primeros 12 meses según documentación adjunta, y por los conceptos de financiación BS e importes Servicios [REDACTED].
- En segundo lugar que se regularice la factura de Tarifa [REDACTED] al precio que le ofrecieron de 95 euros, con los conceptos en este caso de Servicios de [REDACTED] y con la reducción correspondiente por el IVA reducido de gas y electricidad, hasta la fecha de final de contrato de 27 de noviembre de 2022
- Que se fraccione el pago del total de todos los costes realmente debidos en un periodo de entre 12/24 meses"

La parte reclamada contesta a las alegaciones del Reclamante en los siguientes extremos:

"Que con fecha 1 de enero de 2022 y según lo establecido en las Resoluciones de 16 de diciembre de 2021 de la CNMC y en la Orden TED/1484/2021, los precios se modificaron por la variación de los componentes regulados (cargos, peajes, pagos por capacidad, pago al OS, pago al OMIE...). Asimismo, a estos precios actualizados se les aplicó la actualización del IPC con el valor último interanual nacional publicado en el momento de actualizar (interanual de noviembre 5,5%) tal y como figura en el punto 6 de las condiciones generales de su contrato y en el anexo del detalle del precio de su contrato. Estos cambios afectan a todos los Clientes de todas las Comercializadoras y con cualquier producto que tenga contratado, ya que es un concepto regulado por el Gobierno.

Adicionalmente, a partir del 31 de marzo de 2022 los precios también se han modificado por la variación de componentes regulados establecida en el RDL 6/2022.

Que están 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.

*Según lo anterior, y de acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que **la facturación del contrato [REDACTED] se ha visto afectada por la incidencia anteriormente referida que impide que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada.***



Comunidad de Madrid

*Teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación está contemplada en nuestros procedimientos comerciales, les comunicamos que, **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.***

La parte reclamante aporta nuevas alegaciones en las que reitera su pretensión de:

- Que le facturen correctamente
- Que no se lleven a cabo las amenazas por parte de la Reclamada de cortar el suministro por el impago de las facturas pendientes
- Poder fraccionar el pago en 24/12 meses
- Importe por daños y perjuicios por todos los inconvenientes y tiempo perdido por su mala gestión y comunicación

Asimismo, la parte reclamada contesta con las siguientes alegaciones:

Que han dado orden de no hacer cargo al Sr. [REDACTED] de la factura impagada de menor importe, anulándose de tal modo la factura emitida número [REDACTED] por importe de 78,07 €.

Asimismo, les indicamos que hemos fraccionado el importe total de las facturas pendientes de pago [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] (284,90 €), en 18 cuotas mensuales solicitado por el Sr. [REDACTED], tal como se detalla a continuación:

- 1 17/12/2022 15,83 € Pte. Puesta al cobro
- 2 17/01/2023 15,84 € Pte. Puesta al cobro
- 3 17/02/2023 15,85 € Pte. Puesta al cobro
- 4 17/03/2023 15,86 € Pte. Puesta al cobro
- 5 17/04/2023 15,87 € Pte. Puesta al cobro
- 6 17/05/2023 15,72 € Pte. Puesta al cobro
- 7 17/06/2023 15,82 € Pte. Puesta al cobro
- 8 17/07/2023 15,83 € Pte. Puesta al cobro
- 9 17/08/2023 15,84 € Pte. Puesta al cobro
- 10 17/09/2023 15,85 € Pte. Puesta al cobro
- 11 17/10/2023 15,86 € Pte. Puesta al cobro
- 12 17/11/2023 15,76 € Pte. Puesta al cobro
- 13 17/12/2023 15,83 € Pte. Puesta al cobro
- 14 17/01/2024 15,83 € Pte. Puesta al cobro
- 15 17/02/2024 15,84 € Pte. Puesta al cobro
- 16 17/03/2024 15,85 € Pte. Puesta al cobro
- 17 17/04/2024 15,86 € Pte. Puesta al cobro
- 18 17/05/2024 15,76 € Pte. Puesta al cobro

Como contestación a las últimas alegaciones de la Reclamada, la parte reclamante presenta alegaciones en las que expone

- Que se está de acuerdo con los términos establecidos en dicha comunicación y se considera resuelta la controversia planteada, por lo que se entiende terminada la tramitación con la junta arbitral y
- Solicita "Que se le notifique a [REDACTED] en relación con la empresa [REDACTED] gestión de cobros prejudicial de [REDACTED], que aunque con pequeñas diferencias en el cobro de las cuotas, pero con el mismo importe de la deuda, se está de acuerdo en la totalidad de las mismas, según notificación de la misma y que se procederá al pago de todas las cuotas de manera puntual cuando se presenten al cobro, por lo que solicita dejen de llamarle y acosarle todos los meses por el pago de esta deuda.



Comunidad de Madrid

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante, tras recibir notificación de citación de la audiencia arbitral escrita, presenta alegaciones en las que indica nuevamente:

- Que está de acuerdo con los términos establecidos en la comunicación de la Reclamada, considerándose por tanto resuelta la controversia planteada
- Que la Reclamada notifique a su empresa de recobros que le dejen de llamar por teléfono, enviar mensajes de texto al móvil con avisos monitorios, acosándole todos los meses por el pago de la deuda, porque desde el momento en que la Reclamada le contactó para resolver su problema de falta de facturación y posterior impago, la reclamación se ha resuelto y se está procediendo al pago de las cuotas de manera regular.

La parte reclamada, tras recibir notificación de citación de la audiencia arbitral escrita, indica que:

- Se reiteran en sus respuestas dadas con anterioridad, las cuales adjuntan, y
- Que han informado a la empresa de recobros [REDACTED] sobre el acuerdo de pagos al que han llegado con el Reclamante para que no se pongan en contacto con él solicitando el pago de la deuda

Tras lo cual, el Órgano Arbitral emite el correspondiente **LAUDO CONCILIATORIO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, de conformidad a lo previsto en los artículos 42 y 48 apartado 2 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el art 36 de la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en este acto, el árbitro constata que las partes han llegado a un acuerdo que debe poner fin al arbitraje solicitado por la parte reclamante, en los términos antes expuestos. La conformidad o avenencia se concreta en las referidas alegaciones de la parte reclamada y su aceptación por la parte reclamante, en base a lo cual se concede al citado acuerdo el carácter de laudo conciliatorio, dando por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.