



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10652.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 que no reciben de la empresa reclamada [REDACTED], ni las facturas de la electricidad ni las del gas del punto de suministro sito en la calle [REDACTED] desde mayo de 2021. Solicita las facturas lo antes posible y una bonificación por el retraso y perjuicios que le causa la acumulación de importes.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que ya consta en el expediente, si bien añade que ha recibido un escrito de la empresa reclamada [REDACTED], en el cual le indica que ya están actualizando las facturas en base al contrato de tarifa único que tenía, pero no recuerda haber contratado dicha tarifa y lo que realmente tenía contratado era [REDACTED], como puede apreciarse en las últimas facturas que ha aportado que son las del mes abril de 2021. También indica que la compañía le indicó que por el retraso le iban a anular las facturas con una antigüedad superior a 6 meses para gas y 12 meses para el suministro eléctrico pero en las facturas que ya le están pasando por banco no están respetando estos plazos para la anulación de facturas, ni le han remitido las facturas ni el plan de pagos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de abril de 2023 indicando que han recibido la comunicación de la Composición del Órgano Arbitral y que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC -10652.3/2022** se realizará el próximo 08/05/2023, y que quedan a la espera del resultado de la misma.



Comunidad de Madrid

También indican;" ... que siguen teniendo dificultades con la facturación de alguno de nuestros clientes, como es el caso del contrato [REDACTED], que se ha visto afectado por una incidencia que impide que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada. Asimismo, les informamos de que seguimos trabajando en la resolución de la incidencia de forma progresiva, y esperamos poder emitir la facturación pendiente en breve, procediéndose a anular las que se encuentren fuera de plazo. Como ya se indicó, una vez emitida la facturación pendiente, el reclamante, podrá acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes. En estas alegaciones, en resumen, se reiteran en su escrito anterior de fecha 19 enero de 2023 en que ya, informaban que están teniendo dificultades con la facturación de sus clientes y que, de acuerdo con la información contenida en sus sistemas, la facturación del contrato por la tarifa única para la luz y el gas del reclamante ([REDACTED]) se ha visto afectada por una incidencia que impide que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada. ... estamos trabajando en la resolución de la incidencia de forma progresiva por lo que con fecha esperamos que, en breve, podamos emitir la facturación pendiente.

Teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación está contemplada en sus procedimientos comerciales, les comunican 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.

No obstante, el resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible..."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral **se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:**

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que, en este caso:

- la no remisión de las facturas al cliente por un período prolongado (desde abril 2021), ha quedado acreditada de tal manera, y no se trataría de una incidencia puntual sino un verdadero incumplimiento de los derechos de los usuarios para este tipo de contrataciones

- además de considerar la normativa sectorial aplicable, en este caso, para del suministro eléctrico en el art 96 Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica y para el gas en el art 51 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y ello en relación con lo previsto en el artículo 58 sobre la sumisión de las partes al sistema arbitral así como los artículos 1091, 1155 y 1258 del Código Civil es por lo que **el Órgano arbitral acuerda estimar parcialmente la solicitud del reclamante**, de tal manera que, cuando la empresa reclamada proceda a la facturación mensual con consumo real, tanto de gas como de electricidad y con las tarifas correspondientes a los tarifas y contratos que el consumidor hubiera efectivamente aceptado (que son las que se recogen en las últimas facturas aportadas), de tal manera que una vez emitidas todas las facturas pendientes, estas no se pasaran directamente al cobro a la entidad bancaria del consumidor reclamante, sino que, previamente, se remitirán a D. [REDACTED] todas las facturas de una sola vez junto con un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes en tantos **meses como retraso se haya**



Comunidad de Madrid

producido.

Además, si se diera el caso, previamente a lo anterior, deberán anular aquellas facturas que contengan conceptos facturables con una antigüedad superior a los 12 meses a la fecha de emisión de la factura en el suministro eléctrico y aquellas facturas que contengan conceptos facturables con una antigüedad superior a 6 meses a la fecha de emisión de la factura en el suministro de gas.

-Se hace constar que la última factura que aporta el consumidor por el suministro de gas natural es de fecha 01/04/2021 respecto al CUPS [REDACTED]
Lectura real 20820 m3 producto contratado: TARIFA [REDACTED].

- Se hace también constar que la última factura que aporta el consumidor por el suministro de luz o suministro eléctrico es de fecha 20/04/2021 respecto al CUPS [REDACTED], Lectura real el 15/04/2021 PUNTA 8505 y VALLE 6904 producto contratado: TARIFA [REDACTED].

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.

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



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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL