



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10409.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.- DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

1.-El escrito de solicitud de arbitraje presentado por el reclamante se concreta en: Desde el mes de octubre-noviembre, la empresa [REDACTED] me emitió una factura errónea en la que no se cobraba la energía consumida.

La última factura recibida es del 11/01/2023 correspondiente al mes de diciembre. Desde esta última fecha no se me han enviado ni cobrado más facturas, por lo que llevo 7 meses sin poder liquidar las facturas. He puesto varias incidencias (4) con la empresa para que esta situación se solventa. Ya no me dejan poner más incidencias y su respuesta es que lo están gestionando desde hace meses. He hablado con la distribuidora "[REDACTED]" y nos han remitido a [REDACTED] (comercializadora) como culpables y gestores de la situación.

Quiero que se me de una lectura real del consumo y se me envíen las facturas de los meses faltantes para poder liquidar.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Últimas facturas remitidas por la empresa
- Incidencias y respuestas a estas incidencias
- Cronología de incidencias

Comunidad de Madrid

Con fecha 12/11/2023 presenta escrito en el que solicita respuesta a la solicitud de arbitraje, porque la falta de resolución le está causando daños y perjuicios al no poder cambiar de compañía por no poder finiquitar las facturas ya que no las he recibido desde hace un año. Solicito una resolución lo antes posible.

2.- El escrito de alegaciones de la parte reclamada se concreta en:

Con fecha 6 de noviembre de 2023 la reclamada indica que: Como continuación a la comunicación enviada a este organismo el pasado 18 de septiembre de 2023, les informamos que seguimos a la espera de que se emita la facturación pendiente.

De acuerdo a lo anterior, les comunicamos que en el caso del contrato [REDACTED] se ha visto afectado por una demora que impide que el cliente reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas

Informarles, que estamos trabajando en la resolución de la demora de forma progresiva. Una vez resuelta, se dará respuesta al resto de cuestiones en la mayor brevedad posible.

Rogamos trasladen nuestras más sinceras disculpas a la reclamante por la demora en la gestión.

El resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible. No obstante, en cualquier caso, quedamos a su disposición para cualquier cuestión adicional hasta la finalización de la reclamación.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de

2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

El Colegio Arbitral, previa deliberación se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO

1.- PRIMERA: La reclamante solicita que se le envíen las facturas retrasadas. Señala que la última factura recibida es del 11/01/2023 correspondiente al mes de diciembre. Desde esta última fecha no se me han enviado ni cobrado más facturas.

La reclamada indica que se ha producido un retraso en la facturación, que está realizando gestiones para resolverlo, que el contrato de la reclamante se ha visto afectado por una demora que impide que el cliente reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas.

La comercializadora está obligada a emitir las facturas con la periodicidad pactada en el contrato, otra cosa supone un incumplimiento contractual, va más allá de lo que puede considerarse una incidencia, pues afecta al derecho del consumidor de recibir sus facturas en los periodos que figuren en su modalidad de contrato.

SEGUNDA: A este respecto, el artículo 96.2 del 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



Comunidad de Madrid

energía eléctrica, permite que se proceda a efectuar una refacturación complementaria, establece las reglas para proceder a la refacturación, y para el caso de que se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

TERCERA: El periodo durante el que no se ha facturado es superior a un año, no consta en este momento que se haya procedido a emitir facturas, por lo que estando al límite legal establecido, se debe facturar desde esta fecha hasta 12 meses atrás, con el fraccionamiento que legalmente procede, sin que se pueda facturar los periodos que excedan de esos 12 meses.

Por ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]