



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15359.0/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 16 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio, en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

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:

El reclamante recibió la última factura correspondiente a dicho suministro por el periodo 27/10/2022 a 27/11/2022, fecha de emisión 13/12/2022, factura [REDACTED]

Se puso en comunicación telefónicamente con la compañía en varias ocasiones para solicitar que se le envíen las posteriores facturas y se le pasen al cobro.

el día 02/08/2023 presentó la siguiente reclamación a atención al cliente de [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El 14/08/2023 recibe correo electrónico en el que se indica que: Tu solicitud nº [REDACTED] ha sido resuelta "Estimado/a [REDACTED], Nos ponemos en contacto contigo para informarte sobre la solicitud nº [REDACTED]

Estoy comprobando que tu facturación continúa afectada por la incidencia de nuestros sistemas. Estamos trabajando para solucionar cuanto antes esta situación, entiendo todas las molestias que esto te causa, y por ello y para tu tranquilidad te indico que estamos cerca de la solución deseada por todos.

Una vez las facturas estén disponibles te llegarán por mail, y podrás solicitar un acuerdo de pago fraccionados para abonarlas en plazos mensuales.

Sé que anteriormente ha contactado por este motivo, soy consciente de la preocupación que esto te causa.

Por ello he abierto la reclamación [REDACTED] explicando lo ocurrido y solicitando que te den una resolución lo antes posible

Recibida la contestación dada por la entidad reclamada Endesa al escrito relativo a la composición del órgano Arbitral manifiestan lo mismo que en ocasiones anteriores: que la facturación está afectada por una demora, que están tratando de resolver y que cuando se solucione se pondrán en contacto con el reclamante para acordar la forma de pago de la facturación acumulada.

Ante esta respuesta el reclamante manifiesta y alega: 1.- La facturación está retrasada por un problema que el reclamante desconoce porque en ningún momento se le informa claramente de lo que está sucediendo. 2.-Que Endesa supuestamente está intentando resolver el problema en un plazo breve de tiempo. No se ha recibido ninguna factura desde marzo de 2022, es decir, hace 18 meses. 3.-El reclamante está acumulando una deuda por la facturación retrasada que le coloca en una situación de absoluta indefensión, no sabe de cuánto va a ser la deuda, no sabe cuándo se le va a comunicar el importe, no sabe cómo va a poder pagarlo... 4.-Cuando Endesa decida comunicar las facturas pendientes el reclamante se verá obligado a pagarlas facturas anteriores y las facturas corrientes con lo cual se le generará un gasto adicional sin que pueda hacer una previsión del importe que va a tener que pagar. 5.-El reclamante es una persona mayor (86 años) que no tiene por qué estar soportando esta situación de incertidumbre. Es por todo ello que se solicita que dado que [REDACTED] no ha sido capaz de resolver el tema de la facturación asuma el coste de las facturas no enviadas ni pasadas al cobro hasta el momento en que resuelva el problema. No tiene que ser el reclamante el que asuma el coste de un problema que tiene la compañía.

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

Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC - 15359.0/2023** se realizará el próximo 16/10/2024, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma.

Les informamos que Endesa Energía, está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente



Comunidad de Madrid

cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Tras el análisis realizado, comunicarles que la facturación del contrato nº [REDACTED] está afectada por una demora que impide que reciba sus facturas con la periodicidad habitual. Estamos destinando todos los medios necesarios para corregir esta demora en el período de tiempo más breve posible. En el momento en que se solucione la misma nos pondremos en contacto con el reclamante para acordar, si así nos lo manifiesta en ese momento, la forma de pago de la facturación acumulada.

Una vez se reanude la facturación procederemos a remitirles una nueva comunicación informándoles del estado de la misma.

Lamentamos los inconvenientes que este hecho haya podido ocasionar a D. [REDACTED], agradeciéndoles le trasladen nuestras más sinceras disculpas.

2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

El Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

1.- PRIMERA: El reclamante, persona de 86 años según se indica, alega que recibió la última factura correspondiente al suministro contratado por el periodo 27/10/2022 a 27/11/2022, fecha de emisión 13/12/2022, factura [REDACTED] y así se desprende de la documentación aportada. Se puso en contacto con la empresa en varias ocasiones para solicitar que le emitieran las correspondientes facturas. Considera que está acumulando una deuda por las facturas no emitidas a la que no sabe si podrá hacer frente, siendo tal circunstancia ajena a su voluntad.

La empresa asume el retraso en la facturación, que, según le han indicado al reclamante en sucesivas ocasiones, se debía a una incidencia en sus sistemas. Lo cierto es que tal circunstancia puede considerarse un incumplimiento contractual dado que se ha prolongado en el tiempo y afecta al derecho del consumidor a recibir sus facturas en los periodos que figuren en la modalidad de contrato que haya suscrito. De modo que el reclamante tiene derecho a que se emitan las facturas que no se le han enviado, con los consumos reales.

SEGUNDA: 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 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,



Comunidad de Madrid

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.

Estando a lo expuesto, cuando la reclamante proceda a emitir las facturas correspondientes a los periodos afectados por la incidencia, no puede pasar a cobro facturas que superen el periodo de un año al que se hace referencia en el citado precepto.

Por todo 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.

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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]