



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00327.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de septiembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Desde el pasado mes de agosto, cuando contraté el servicio de luz y gas en mi vivienda, Endesa no me emite las facturas de gas, de modo que me están generando una deuda de forma unilateral

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: El reclamante refiere que el pasado mes de agosto, cuando contrató el servicio de luz y gas en mi vivienda, [REDACTED] le emite las facturas de gas, de modo que le están generando una deuda de forma unilateral.

- 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 solicita: "Que [REDACTED] me emita las facturas pendientes de gas y que, de ahora en adelante, me facture puntualmente mes a mes, de igual modo que hace con el servicio de luz".

En su escrito de 04 de julio de 2025 refiere: "Esta parte está de acuerdo en la propuesta de la empresa reclamada de fraccionar en tres pagos la factura pendiente de 198€, a razón de unos 66€ al mes sin intereses, durante 3 meses Solicita Que la empresa emita la correspondiente factura según el plan de pagos acordado, así como domicilie en la cuenta bancaria que ya dispone el primer plazo. Y que dejen de intentar cobrar la totalidad de la factura, ya que hemos devuelto ya dos recibos de 198€ por no proceder, según entiende esta parte, el pago total en un solo plazo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 15 de enero de 2025 refiere: Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]

Cabe destacar que [REDACTED] 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 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

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

la pobreza energética y el bono social, y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Tras el análisis realizado, comunicarles que la facturación del contrato no 130106595675 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 la 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 Dña. [REDACTED] Serra, agradeciéndoles le trasladen nuestras más sinceras disculpas.

En su escrito de 16 de mayo de 2025 refiere: Como continuación a nuestro escrito anterior, les comunicamos que han finalizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]

Según lo anterior, les informamos que, una vez subsanada la incidencia que estaba impidiendo que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada, se ha procedido a la emisión de la facturación pendiente, que adjuntamos:

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, se ha gestionado un fraccionamiento de las facturas pendientes, según el siguiente detalle:

CUOTA FECHA DE PAGO IMPORTE

1 09/06/2025 66,32 €

2 07/07/2025 66,30 €

3 07/08/2025 66,30 €

En caso de que la reclamante desee realizar alguna modificación en el plan de pagos, puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente o a través del teléfono gratuito [REDACTED]

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

PERIODO FACTURA IMPORTE

24-02-25 al 21-04-25 P25CON020285623 178,10 €

26-12-24 al 24-02-25 P25CON019253485 198,92 €

26-12-24 al 26-12-24 P25CON019242995 2,87 €.

En sus escritos de 12 de junio de 2025 refiere:” 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 - 00327.6/2025** se realizará el próximo 24/07/2025, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma.

Como ya se indicó en comunicación anterior, la facturación del contrato 130106595675 se vio afectada por una incidencia que impidió que se emitieran las facturas con la periodicidad acostumbrada.

Una vez subsanada, se procedió a la emisión de la facturación pendiente constando actualizada hasta el 14/05/2025, fecha en la que causó baja por cambio de comercializadora.

En resolución anterior, se informó sobre un fraccionamiento de la factura P25CON019253485 de 198,92€, pero finalmente no se llevó a cabo por lo que dicha factura, a día de hoy, sigue pendiente de pago.

En caso de necesitar un fraccionamiento de la factura indicada, nos lo puede solicitar por esta vía o a través de nuestra red de Oficinas Comerciales, Puntos de Servicio de [REDACTED] o a través del teléfono gratuito [REDACTED]

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta



Comunidad de Madrid

Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Por último, 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 Protección de Datos en [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y la conversación mantenida con la reclamante, se ha resuelto lo solicitado en la solicitud de arbitraje y da por cerradas sus pretensiones.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se recogen dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.