



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16328.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Contratos de gas y luz 130076616741 y 130076643824. Con fecha 29/5/23 contrato dichos suministros. Desde entonces y hasta el 28/10/24 no me pasan los recibos al banco ni me permiten pagar de ningún modo, a pesar de mis reclamaciones. Ese día me giran 31 recibos de golpe. Puesto en contacto con su SAC solicito el fraccionamiento de pago en 12 de luz y 6 de gas y que cancelen los que excedan esos plazos de acuerdo con RD 1955/2000. Me contestan que proceden a fraccionar el gas, pero la luz no pueden por haber cancelado el contrato. Al día de hoy y después de haber hecho frente al pago de 9 recibos de luz, me vuelven a girar al banco todos los recibos, de luz y gas, y me amenazan a través de su gestora de cobros [REDACTED]

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito fechado el 30 de enero de 2025, expone;

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

A continuación, les detallamos las vigencias de los contratos asociados a los CUPS ES0021000039393673YY0F y ES0234152001446141KA respectivamente, según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de Suministro: C/ [REDACTED] (Madrid)

Comunidad de Madrid

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130076643824	Suministro de electricidad	30/05/2023	25/10/2024

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130076616741	Suministro de gas	29/05/2023	26/10/2024

Según lo anterior, y de acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato de electricidad 130076643824 se ha visto afectada por una demora que ha impedido que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada.

Una vez subsanada dicha demora, comprobamos que se han emitido las facturas pendientes del contrato de electricidad 130076643824, que detallamos a continuación:

Facturación emitida en septiembre del 2023: PERIODO	FACTURA	IMPORTE
Del 30/05/2023 al 20/06/2023	S23CON022273189	14,83 €
Del 20/06/2023 al 18/07/2023	S23CON022402487	29,22 €
Del 18/07/2023 al 20/08/2023	S23CON022462143	44,60 €
Del 20/08/2023 al 18/09/2023	S23CON024302281	44,67 €

Cabe señalar que el resto de las facturas del contrato de electricidad 130076643824 han sido emitidas con la periodicidad habitual.

Y, el contrato de gas 130076616741, se ha ido facturando desde su inicio con la periodicidad habitual.

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] puede acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes.

Es por ello por lo que, hemos aplicado un acuerdo de pago a plazos para el importe pendiente de 492,33 € del contrato de electricidad 130076643824, que detallamos:



Comunidad de Madrid

PLAZO	FECHA EMISION	IMPORTE
1	30/01/2025	61,54 €
2	28/02/2025	61,54 €
3	31/03/2025	61,54 €
4	30/04/2025	61,54 €
5	30/05/2025	61,54 €
6	30/06/2025	61,54 €
7	30/07/2025	61,54 €
8	01/09/2025	61,55 €

Y, por otro lado, por deferencia comercial hemos aplicado un acuerdo de pago a plazos para el importe pendiente de 438,14 € del contrato de gas 130076616741, que detallamos:

PLAZO	FECHA EMISION	IMPORTE
1	30/01/2025	54,76 €
2	28/02/2025	54,76 €
3	31/03/2025	54,76 €
4	30/04/2025	54,76 €
5	30/05/2025	54,76 €
6	30/06/2025	54,76 €
7	30/07/2025	54,76 €
8	01/09/2025	54,82 €

Además, tras consultar el estado de cuentas actualizado del Sr. [REDACTED], éste dispone de otro acuerdo de pago a plazos para el contrato de gas 130076616741 por un importe de 153,09 €, que detallamos:

PLAZO	FECHA EMISION	IMPORTE
1	16/12/2024	25,49 €
2	15/01/2025	25,52 €
3	14/02/2025	25,52 €
4	16/03/2025	25,52 €
5	15/04/2025	25,52 €
6	15/05/2025	25,52 €

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.

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, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

EL RECLAMANTE presenta escrito de fecha 8 de marzo de 2025 y expone:

1.- No es cierto que la facturación de los contratos de luz y gas referenciados se emitiesen con *la periodicidad correspondiente, pues, desde la fecha de alta de los contratos hasta el 30/10/24 no se remite ningún recibo a mi banco, a pesar de mis sucesivas reclamaciones al SAC. En esa fecha me pasan 30 recibos correspondientes a la facturación de luz y gas desde el inicio de la contratación.*

2.- *Puesto que esa forma de actuar supone claramente un ERROR ADMINISTRATIVO por su parte, recogido expresamente en el art. 96 de RD 1955/2000, no procede reclamar importes facturados con antigüedad superior a 12 meses, en el caso del suministro eléctrico y 6 meses en el suministro de gas.*

3.- Suministro eléctrico: *De este modo y habiendo hecho efectivo el pago de 714,11 eur con fecha*



Comunidad de Madrid

27/11/24 e importando 1032,14 eur la facturación de los últimos 12 meses, restaría por abonar 318,03 eur que deberían fraccionar en 12 mensualidades para su pago.

4.- Suministro de gas: En este caso, en mi solicitud al SAC núm. 268066280 del 16/11/24, ya admiten la incidencia y proponen un acuerdo de pago de 25,52 eur durante 6 meses, que acepto y vengo atendiendo puntualmente. Luego no procede reclamar cantidad alguna.

5.- Por último, recordarles el acuerdo de adhesión de su empresa al Sistema Arbitral de Consumo de 25/4/2019 punto 5 para que dejen de reclamar las facturas en litigio mientras no se resuelva el arbitraje, pues su empresa [REDACTED] sigue molestando con llamadas inoportunas, causándole graves molestias, reservándome el derecho a solicitarles indemnización por dicho concepto.

EI RECLAMANTE presenta dos escritos en fechas 3 y 11 de abril de 2025, respectivamente, adjuntando al primero recibos remitidos a su cuenta bancaria en fecha 28/10/24 e indicando que la reclamada unilateralmente y sin previo aviso, ha suspendido el acuerdo de pagos del contrato de gas por importe de 153,09€, después de haber atendido los correspondientes a diciembre de 2024 y enero y febrero de 2025.

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

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

La empresa reclamada mediante escrito de 24 de abril de 2025, presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

Como contestación a las alegaciones presentadas por D. [REDACTED] les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de responderlas. Según lo anterior, se ha procedido a gestionar un nuevo fraccionamiento de la deuda pendiente que, para el contrato asciende a 514,70 € y para el contrato 130076643824 a 492,33 €. Todo según el siguiente detalle: Contrato 130076616741:

CUOTA	FECHA DE PAGO	IMPORTE
1	08/04/2025	42,89 €
2	08/05/2025	42,89 €
3	09/06/2025	42,89 €
4	08/07/2025	42,89 €
5	08/08/2025	42,89 €
6	08/09/2025	42,89 €
7	08/10/2025	42,89 €
8	10/11/2025	42,89 €
9	10/12/2025	42,89 €
10	08/01/2025	42,89 €
11	09/02/2025	42,89 €
12	09/03/2025	42,91 €

C

Comunidad de Madrid

Contrato 130076643824:

CUOTA	FECHA DE PAGO	IMPORTE
1	08/04/2025	41,02 €
2	08/05/2025	41,02 €
3	09/06/2025	41,02 €
4	08/07/2025	41,02 €
5	08/08/2025	41,02 €
6	08/09/2025	41,02 €
7	08/10/2025	41,02 €
8	10/11/2025	41,02 €
9	10/12/2025	41,02 €
10	08/01/2025	41,02 €
11	09/02/2025	41,02 €
12	09/03/2025	41,11 €

El reclamante mediante escrito de fecha 23 de mayo de 2025, presenta para el acto de audiencia escrito manifestando que la refinanciación que le ofrece la empresa en abril, no responde a su reclamación y por tanto se reitera en todo lo expuesto anteriormente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del solicitante debiendo éste abonar la cantidad total de 318,03 euros por el importe pendiente de abono correspondiente al suministro eléctrico del contrato número 130076643824 y la cantidad total de 76,56 euros, por el importe pendiente de abono para el suministro de gas correspondiente al contrato número 130076616741, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que con fecha 29/5/23 contrata los suministros de gas y luz n^o130076616741 y 130076643824 y desde ese momento hasta el 28/10/24 no le pasan los recibos al banco ni le permiten pagar de ningún modo, a pesar de sus reclamaciones. En esa fecha le giran a la vez 31 recibos.

La empresa en sus alegaciones expone que su sistema de facturación se ha visto afectado por una demora que ha impedido que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada y aunque manifiesta que las facturas correspondientes al contrato de gas se ha ido realizando desde su inicio de la forma habitual, NO ha acreditado esta circunstancia.

Según dispone el 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, concretamente en su artículo 96: *“si se produce un retraso o falta de emisión de facturas de tipo administrativo, el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura”*

Por su parte el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimiento de autorización de gas natural, en su artículo 51 dispone: *“Si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses, excepto en el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido inferior a la real.

(...)“La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo”.

Por su parte, la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, señala que la comercializadora, ya que es quien factura los importes a partir de los datos de consumo del distribuidor, debe proponer al cliente la posibilidad de aplazar el pago. Para ello, deberá poner todos los medios a su alcance y promover que éste solicite el fraccionamiento de la deuda en mensualidades si así lo desea.

La empresa menciona en sus alegaciones, respecto al contrato de gas (130076616741), que se hizo un acuerdo de pago a plazos pero que, una vez consultado el estado de cuentas actualizado del cliente, se lleva a cabo otro acuerdo de pago a plazos a cumplir entre el 16/12/2024 y el 15/05/2025.

El solicitante manifiesta que cumplió con los tres primeros pagos acordados (76,51 euros) y que no pudo realizar los tres restantes, al suspender la empresa dicho acuerdo.

El órgano arbitral con la finalidad de completar la información y documentación, realiza dos requerimientos: uno al reclamante para que aportase:

1.-Listado completo (excel o similar) con los siguientes datos: fecha, concepto (tipo de suministro: luz o gas) importes abonados y su justificación, referidos cada una de las facturas objeto de la presente reclamación. 2.-Acreditación documental de los pagos realizados – de forma actualizada cada una de las facturas hasta completar las cuantías que señala en su solicitud de arbitraje como abonadas.

Y otro a la empresa reclamada con la finalidad de que aportase:

“1.-RELACIÓN DE LAS FACTURAS ORIGINALES que se pasaron al cobro en plazo, así como las fechas de cargo o intento de cargo y a qué cuenta bancaria se enviaron. 2.-Informe de los acuerdos de aplazamiento de pago realizados, tanto del suministro de gas, como de luz.”

En respuesta al requerimiento efectuado, el reclamante aporta la documentación que consta en el expediente, y una vez examinada la misma, queda acreditado que éste abonó la cantidad de 76,51 euros correspondiente al plan de pagos mencionado por la empresa para el suministro de gas .

El reclamante justifica haber abonado la cantidad total de 714,11 euros correspondiente al suministro de la luz entre para las facturas emitidas entre el 7 de septiembre de 2023 y el 2 de noviembre de 2024, sin que la empresa haya desvirtuado por ningún medio los citados pagos y conceptos. El reclamante afirma que aún quedan pendiente de abono la cantidad total de 318,03 euros para completar el pago de la facturación correspondiente a los doce meses anteriores.

La empresa reclamada no aporta la información y documentación solicitada en el requerimiento efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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. Se faculta al reclamante para elija la posibilidad de realizar los pagos de una sola vez o bien que haga uso del fraccionamiento previsto en la normativa vigente en el siguiente sentido:

- 1) Tres plazos mensuales a razón, cada uno de ellos de 25,52 euros, para cumplir con el acuerdo de aplazamiento del contrario de gas acordado en su día.
- 2) Doce plazos mensuales a razón cada uno de ellos de 26,50 euros, para abonar la cuantía pendiente correspondiente al suministro de luz.

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.

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]