



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15953.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 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 [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado 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 la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permitiría la resolución del litigio por arbitraje.

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Desde que se inició el servicio de suministro de gas contratado con [REDACTED], en el domicilio de la calle [REDACTED] Torrelodones, Madrid, donde reside Doña [REDACTED] con DNI [REDACTED], esto es, desde el 8 enero de 2020, fecha de la primera factura de dicho suministro, hasta el 28 de abril de 2023, se ha venido produciendo un error en las lecturas del contador, ya sea por un mal funcionamiento del contador instalado por [REDACTED], o por una estimación incorrecta de lecturas de electricidad por parte de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Tras la apertura de un arbitraje en Consumo, y varias reclamaciones a [REDACTED] a través de OCU, con todo el tiempo empleado y los perjuicios que esto ha supuesto para la Doña [REDACTED], este error ha sido reconocido por [REDACTED] como empresa y ratificado por Don [REDACTED] que forma parte del despacho de abogados que representa a [REDACTED], y también reconocido por la comercializadora [REDACTED], mediante comunicación por parte de [REDACTED] en representación de [REDACTED]; según respuesta enviada a la reclamaciones formuladas a dicha entidad a través de OCU, que adjuntamos en la documentación.

Dicho error ha provocado que en el momento que [REDACTED] ha solucionado el problema del contador que ellos habían instalado, que funcionaba mal y no daba las lecturas correctas, se haya producido una fugaz regularización del gas consumido, generando tres facturas en las siguientes fechas por estos importes:

- 28 de abril de 2023: 2.505,07€
- 28 de abril de 2023: 1.461,95€
- 8 de mayo de 202: 1.270,56€

Las mencionadas facturas que ahora reclama [REDACTED] suponen un perjuicio y una indefensión a la titular del contrato, Doña [REDACTED], que ha venido abonando sus facturas de electricidad regularmente durante los últimos años y que en ningún caso dicho error es imputable a ella, sino que es error de [REDACTED] y/o de su comercializadora [REDACTED]

En este sentido, y respecto al impacto en los derechos del consumidor, la CNMC señala en su Acuerdo que cuando la distribuidora es la responsable del retraso o la falta de emisión de facturas, al igual que sucede con los errores en el equipo de medida (contador) o los 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, tal como señala la normativa, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. en este caso al tratarse la primera factura con lectura errónea desde el 8 enero de 2020, hasta el 28 de abril de 2023, el mencionado periodo será de aplicación en referencia al plazo solicitado por Doña [REDACTED] para el pago mensual fraccionado del importe pendiente, como señala la normativa aplicable.

Por tanto, reconociendo el Derecho al fraccionamiento de la deuda, y teniendo en cuenta el plazo (desde el 8 enero de 2020, hasta el 28 de abril de 2023) en el que la distribuidora es la responsable del retraso o la falta de emisión de facturas, en este caso de la diferencia del importe consumido y no facturado, ascendiendo la deuda total de 5.237,58€, la titular del contrato de suministro Doña [REDACTED], acepta dicha deuda con el derecho al fraccionamiento de la misma en 40 cuotas (correspondiente a los 40 meses del plazo) en cuotas de 130,93€ cada una, para que sean domiciliadas en la misma cuenta bancaria donde ha venido abonando las facturas de [REDACTED] de los últimos años.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

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 señalar 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



Comunidad de Madrid

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.

De conformidad con lo anterior, y tal y como nos ha solicitado la Sra. [REDACTED] les informamos que el número de plazos máximo en el que se puede realizar el fraccionamiento es de 18 meses.

Así mismo, le informamos que hemos contactado con la Sra. [REDACTED] el día 28/12/2023 vía telefónica en el número [REDACTED] ofreciéndole el fraccionamiento de la deuda por importe de 5.237,58 € en 18 plazos.

Lamentamos comunicarles que la Sra. [REDACTED] no aceptó dicho acuerdo, por lo que desde [REDACTED] no nos es posible continuar con las gestiones.

Por último, les confirmamos que según los datos aportados por distribuidora el importe de 5.237,58 € corresponde al consumo facturado comprendido entre el periodo del 29/12/2022 al 26/04/2023.

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito en que se reitera en su reclamación. Acepta la deuda de 5.237,58 € con derecho al fraccionamiento de la misma en 40 cuotas (correspondiente a los 40 meses del plazo) en cuotas de 130,93 € cada una. Destaca que la reclamante está jubilada, cobra una pensión mensual de 882,90 € al mes, por lo que la cuota de pago ofrecida es más que razonable, ya que se ajusta a la ley, pero más aun teniendo en cuenta que el error en las lecturas no se ha producido por culpa suya, sino por parte de [REDACTED] y/o su distribuidora.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito

Les informamos 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 [REDACTED], nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De la misma forma, les indicamos que la Sra. [REDACTED] no tiene actualmente ninguna relación contractual con nuestra compañía, ya que no tiene ningún contrato activo con la misma ni importe pendiente de pago.

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

PRIMERA: La reclamante indica que se le ha venido facturando de forma errónea prácticamente desde el inicio del contrato de suministro en 2020. No obstante, acepta la deuda que se deriva de la refacturación y solicita fraccionamiento de pago, sobre la base de lo dispuesto en 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.



Comunidad de Madrid

El artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000 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.

Por su parte, la reclamada indica en su escrito de alegaciones, a este respecto, que contactaron con la reclamante ofreciéndole un fraccionamiento de pago de 18 meses, que no aceptó por lo que no continuaron con las gestiones. La reclamada, tal como aparece en correo de fecha 19/9/2023, parece que asumió el error en lectura y facturación, y se indica que la reclamante acepta el fraccionamiento.

SEGUNDA: Dado que la reclamante acepta el importe reclamado no se puede entrar a valorar este aspecto y, por tanto, la controversia se circunscribe a valorar si procede el fraccionamiento y, en su caso, la determinación de las cuotas del aplazamiento, pues la reclamante solicita que se fraccione el pago en 40 cuotas mientras que la reclamada ofrece un fraccionamiento de 18 meses, como ya se ha indicado.

La posibilidad de fraccionar el pago de la deuda procede aceptarla estando al contenido del citado artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000. En cuanto al aplazamiento en el citado precepto se limita a un año. En el presente caso, la reclamada ofrece un fraccionamiento de 18 meses que cabe aceptar ya que amplía el plazo de un año fijado en la norma.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE 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.



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, 22 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: