



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02388.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de diciembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El día 27 de noviembre de 2017 manda toda la documentación requerida para solicitar bono social severo, y reclama para confirmar recepción pero siempre le contestan que su solicitud está en curso. Contestan el 1 de marzo y le dicen que no cumple con los requisitos de "consumidor vulnerable severo".

Solicita que le reconozcan este derecho en los plazos legales (15 días) y que le apliquen los descuentos en las facturas y el derecho a bonificación.

En su hoja de cálculo, el límite de consumo aplican 1200 KW/año cuando tendría que ser 2.040 KW /año y además aplicado y descontado en factura con el correspondiente impuesto. La cantidad que reclama asciende a 118,88 euros.

La empresa manifiesta por escrito de fecha 13 de septiembre de 2018 que analizados los hechos sobre los que se basa la reclamación, estiman la pretensión de la reclamante, aplicando el límite de 2.040 kWh al año su descuento del bono social, atendiendo a los datos aportados en su solicitud presentada para la contratación del bono social.

Exponen que proceden a recalcular el descuento del bono social para los periodos entre 27.11.17 y 16.07.18 anulando la facturación emitida entre los periodos comprendidos entre el 13.03.18 y 13.08.18 que ascendía a 199,91 euros de los cuales había abonado 94,95 euros y refacturando teniendo en cuenta el límite de consumo de 2040 kwh, por un total de 181,73 euros.

Se compensan estos importes con los 94,95 euros resultando un importe pendiente de abonar de 86,78 euros para estos periodos.

Asimismo se recalculan de forma manual las facturas para los periodos de 27.11.17 a 13.03.18. y emiten una factural manual de 18,88 euros que incluye también la devolución correspondiente al impuesto eléctrico que no se había tenido en cuenta en anteriores facturas. Esta cantidad será ingresada en cuenta de cliente.



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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que acude a la página web de la empresa y comprueba que no le están aplicando correctamente el límite.

Toda esta situación ha provocado un retraso en la aplicación de los descuentos que le corresponden, y emplear mucho tiempo en gestionar y reclamar.

Es difícil comprobar en su facturación la aplicación de los ajustes a los que alude la empresa porque tiene en la misma factura gas y electricidad y no se corresponden los cargos bancarios con los datos que aporta la empresa en su recálculo.

La reclamante admite que tiene pendiente de pago una factura.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. En primer lugar piden disculpas a la usuaria por la incidencia en la gestión de su solicitud de bono social y explican que por su mecánica de trabajo en esta área – facturación, recálculo de facturas- se han ido haciendo compensaciones y anulaciones, para aplicar correctamente los descuentos.

Informan que en octubre de 2018 se publica un nuevo Real Decreto que establece el límite de consumo de 2040 kwh aplicable a la consumidora. Esta información está reflejada en la página web.

A fecha actual la reclamante mantiene una factura pendiente de pago, que comprende el periodo entre de 18 de febrero a 12 de marzo, por importe de 271,60 euros.

No obstante, a pesar de aclarar que todos los descuentos se han hecho efectivos, ofrecen como atención comercial, la anulación del importe de la factura pendiente de abono la cantidad correspondiente a consumo de electricidad (82,67 euros), debiendo hacer efectivo los cargos derivados del consumo de gas.

Acepta el reclamante este ofrecimiento.

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

Ante las manifestaciones de las partes y de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.2 del Real Decreto 2317/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Colegio Arbitral acuerda: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por ambas partes, mediante el cual, la reclamante abonará de la factura pendiente de pago, exclusivamente el cargo correspondiente al consumo del suministro de gas, anulando de la misma la cantidad de 82,67 euros derivada del consumo de suministro de electricidad.

Con este acuerdo se da por finalizada la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 12 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL