



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02262.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 2 de marzo de 2021.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

El reclamante expone en su solicitud de arbitraje lo siguiente: "En el mes de noviembre de 2020 solicité vía Internet, en el acceso para clientes de la página web #####/, un cambio de la potencia eléctrica contratada de 5,5 kW a 5 kW. El 27/11/20 recibí copia electrónica del contrato de dicha modificación realizada. Mi **reclamación** viene porque me han facturado dicho cambio de potencia 3 veces en 3 recibos distintos. Llamé a atención al cliente de ##### y me informaron que para el producto que tengo contratado tengo que realizar la **reclamación** vía telemática. Procedí y puse la **reclamación** nº #####. Tras varios días, recibí un correo electrónico indicándome que ha sido resuelta favorablemente y que se procedería a rectificarlo en la factura, hecho que no se produjo al recibir la siguiente factura. De nuevo, abrí otra **reclamación** por este hecho y me la cerraron indicando que la facturación de los derechos se ha realizado correctamente".

En el mismo escrito, si bien no las cuantifica, expone sus pretensiones en los siguientes términos: "Devolución de los importes cobrados por triplicado en 3 facturas distintas por el cambio de potencia realizado. También solicito la aplicación del descuento del 12% contratado en mi suministro de luz que unilateralmente ##### no me ha aplicado en las últimas facturas".

A su **reclamación** acompaña copia del contrato celebrado con la empresa reclamada en fecha 21 de noviembre de 2020; copia (sin fecha) de la contestación de la empresa a la **reclamación** ##### y copia de las facturas en las que, en su opinión, se han documentado los cobros incorrectos.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica en escrito presentado el 1 de junio de 2021 que "tras contrastar la documentación disponible en nuestros archivos con la documentación aportada, vamos a proceder a eliminar los derechos de contratación duplicados y a regularizar el descuento que se dejó de aplicar en la facturación".

Comunidad de Madrid

Enviada la contestación de la reclamada, señala la parte interesada: "Adjunto facturas señalando lo que reclamo. En el fichero Factura ##### luz periodo 17-12-2020 al 31-12-2020 reclamo regularización de la factura ya que la potencia contratada es de 5.0 kW no de 5,2 kW.

En el fichero Factura ##### luz periodo 31-12-2020 al 11-01-2021 reclamo que me devuelvan el importe de cambio de potencia que ya estaba cobrado en el fichero factura ##### luz periodo 20-11-20 al 9-12-20. Aporta, adjunta a su **reclamación** una nueva factura correspondiente al periodo comprendido entre el 17 de diciembre y el 31 del mismo mes de 2020 en la que también entiende que se ha facturado de forma indebida.

El 30 de junio, ##### presenta nuevas alegaciones en los siguientes términos: "se ha procedido a la refacturación de las facturas reclamadas, eliminando los derechos de contratación duplicados y regularizando el descuento que se dejó de aplicar en la facturación del cliente". Tras incluir un cuadro relativo a la refacturación, indica que "Tras la refacturación, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 65,44€ que se ha devuelto mediante varias transferencias: con fecha 27/05/2021 por importe de 25,4€; con fecha 17/06/2021 por importe de 3,86€ y con fecha 22/06/2021 por importe de 36,18€, todas ellas sobre la cuenta asociada al contrato con IBAN E#####****".

De igual forma, les informamos que el descuento del 12% del que venía disfrutando el ####, ha quedado descatalogado con la entrada en vigor de las nuevas tarifas por la actualización de los peajes del 1 de junio. Es por ello que recomendamos que el reclamante se ponga en contacto con nuestro centro de atención al cliente para tramitar un nuevo descuento acorde a sus necesidades

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 10 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a ##### y como sustituto a #####.

Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 4 de enero de 2022.

La reclamada presenta, en fecha 23 de noviembre de 2011, un escrito ratificándose en las posiciones ya expresadas

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

La empresa reclamada ha efectuado una oferta de compensación que nos parece en principio ajustada. Sin embargo, no hemos obtenido una respuesta del reclamante sobre esa proposición pese a haberle sido trasladada adjunta a la citación para esta vista.

Entendemos, por otra parte, que el objeto del presente asunto quedó delimitado por la solicitud inicial del reclamante (que se refería al cobro duplicado por determinados conceptos



Comunidad de Madrid

Y también por la ampliación de sus pretensiones que constan en su escrito de 11 de junio de 2020 que se refiere a dos facturas concretas. No cabe, por tanto, pronunciamiento alguno sobre una cuestión traída al procedimiento por la empresa reclamada (la vigencia o no del descuento del 12% a partir del 1 de junio) sobre el que el reclamante no ha realizado ninguna manifestación.

No cabe dictar un LAUDO conciliatorio si no tenemos la confirmación de que la parte reclamante acepta la solución planteada por la empresa. Tampoco podemos estimar la **reclamación**, puesto que podría suponer (tras cuantificar la deuda) la emisión de un título ejecutivo cuya liquidación daría lugar a un enriquecimiento injusto del reclamante si la empresa hubiera cumplido la propuesta efectuada. Tampoco es plausible resolver desestimando una pretensión que, a la postre, ha sido satisfecha por la empresa, según su propio criterio.

En consecuencia, y a fin de salvaguardar a las partes de la posible indefensión que pudiera generarles el dictado de un LAUDO en cualquier otro sentido, se acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto planteado, dejando expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.