



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02273.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 3 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 3 de febrero de 2021.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

La reclamante formula su solicitud de arbitraje en los términos siguientes:

"Tengo un contrato con ##### que incluye 50 horas al mes gratis. Te regalan las 50 horas de mayor consumo que tengas al mes. Suelo gastar esas 50 horas para poner lavadoras, lavavajillas, calefactores, etc."

En la factura 1 con fecha de emisión 5-11-2020, correspondiente al periodo del 04/09/2020 al 05/10/2020 (31 días), me pasan un consumo de 0 kWh, y por lo tanto sólo pago el término fijo. No han pasado consumo porque no han querido hacerlo, ya que el consumo existe y en dicha factura lo ponen como consumo estimado. Por lo que las horas regaladas en esta factura son 0€.

En la factura 2 con fecha de emisión 18-12-2020, correspondiente al periodo del 05/10/2020 al 06/11/2020 (32 días), me pasan un consumo total de 334,008 kWh, incluyendo en esta factura el consumo del mes anterior, por lo que el consumo es relativo a un total de 63 días.

En este consumo deberían ajustarme las horas de regalo, y al tratarse de 2 meses de consumo deberían aplicar 100 horas de consumo gratuito de su promoción, pero sólo aplican 50 horas.

He puesto hasta 3 reclamaciones y ellos me dan la razón en la llamada, pero después la desestiman automáticamente sin decir por qué. Solicito rectificación de la factura 2 para que me apliquen también las 50 horas gratis de la factura 1, cuyo consumo está en la factura 2, y compensación económica por valor de 500€ por la gran pérdida de tiempo que llevo con esto durante 2 meses

A su **reclamación**, el reclamante adjunta dos facturas. También aporta una grabación con el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada en la que explica el problema que afronta y expone en su solicitud. El agente proporciona al reclamante un número de referencia.

Comunidad de Madrid

En las facturas se advierte, respecto a la oferta que el reclamante dice disfrutar, lo siguiente: "Con esta tarifa usted puede escoger el periodo en el que no pagar por la energía consumida, dos horas consecutivas que se repiten todos los días, un día que se repite todas las semanas o bien las 50 horas de mayor consumo del mes (el número de horas Happy será proporcional a los días incluidos en el periodo facturado)".

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, expone en su contestación del 22 de abril de 2021 lo siguiente:

Lamentamos comunicarles que se ha intentado realizar el abono reclamado por el cliente, pero, dado que la compañía distribuidora no modifica la factura emitida con el total del consumo del periodo comprendido entre el 04/09/2020 y el 06/11/2020 repartiendo el consumo en dos periodos, no podemos aplicar la promoción de las 50 horas gratis

Enviada la contestación de la reclamada, el reclamante se ratifica en su solicitud inicial. Trasladada su posición a la empresa reclamada, en fecha 9 de agosto de 2021 contesta con el siguiente tenor:

Les informamos que, tras tomar contacto directo con el reclamante, se ha decidido realizar un abono de 16 € en concepto de compensación por no aplicar el descuento ofertado, con lo que ha quedado conforme.

De igual forma, les hacemos saber que ya se ha dado orden de transferencia del importe indicado. Por lo tanto, en un **plazo** no superior a tres días hábiles, el cliente verá reflejado el dinero en su cuenta.

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 suplente 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 empresa reclamada reitera, en escrito con entrada el 23 de noviembre de 2021, lo que había trasladado el día 9 de agosto.

La notificación de la fecha de la vista, con traslado de las alegaciones del reclamado, se intentó efectuar en dos ocasiones por vía telemática. En ambas ocasiones fue rechazada tras ser puesta a disposición del reclamante, por haber transcurrido el **plazo** preceptivo sin que el destinatario haya accedido a su contenido.

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



Comunidad de Madrid

De la factura reclamada nos parece en principio ajustada. Sin embargo, no hemos obtenido una respuesta del reclamante sobre esa proposición porque no constatamos que haya tenido conocimiento de ella, al haber rechazado por dos veces la notificación practicada.

De conformidad con lo dispuesto en los párrafos 2 y 3 del artículo 43 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando (como es el caso) se ha elegido la fórmula de notificación electrónica, "se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido", si bien "se entenderá cumplida la obligación [] con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante o en la dirección electrónica habilitada única".

Por otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, "la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el LAUDO, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido".

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** inicial, puesto que eso 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 el 9 de agosto. Tampoco es plausible resolver desestimando una pretensión que, a la postre, ha sido satisfecha por la empresa, según su propio criterio.

Respecto al resto de pretensiones expresadas en la solicitud inicial, no apreciamos que se haya justificado, tampoco en modo alguno, con la aportación de las pruebas que pudieran resultar pertinentes, la producción de daños o perjuicios compensables.

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.

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.

Comunidad de Madrid

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 al principio.