



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02679.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de febrero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 lo siguiente: el día 07/01/2020 contraté con ##### el suministro eléctrico Plan Solar, con las siguientes condiciones: 30€ de descuento, 10% sobre el consumo y otros 10€ de descuento al mes hasta que estuviera dado de alta el autoconsumo por mi instalación fotovoltaica a nivel administrativo. Luego se compensaría el autoconsumo con compensación simplificada excedentaria de cada período de facturación de acuerdo al PVPC medio publicado en la web de REE conforme a lo estipulado en el RD 244/2019 PVPC.

El día 26/02/2020, la distribuidora, #####, me informó que ya había enviado a la Comunidad de Madrid los datos de alta de mi instalación fotovoltaica de autoconsumo y que le pasarían a ##### como comercializadora la información para proceder a la compensación correspondiente.

Los días 28/02, 02/03, 04/03 y 12/03 recibí llamadas del ##### pero al contestar cuelgan. Llamé a ese número yo, pero apareció una locución que en ese número no atienden llamadas y que debía ponerme en contacto con Atención al Cliente.

El día 05/03/2020 puse una **reclamación** en ##### para que gestionen el autoconsumo, respondiéndome que me estaban llamando y no lo cogía. Les respondí que no era así, que llamaban y colgaban. Les sugerí que les llamara yo o que utilizaran otros medios, como correo electrónico, correo postal, llamar a mi mujer, etc., pero solo me dijeron que ellos no podían dar solución y que debía ser el departamento adecuado el que lo gestionara, que le pasarían el aviso.

El día 06/04/2020 me abrieron otra **reclamación** de forma unilateral al haber pasado 30 días para el mismo asunto, dándose ellos mismos otros 30 días para resolverla. Sigo en la misma situación, sin ningún tipo de contacto por parte del departamento encargado. Puesto en contacto con la distribuidora, responden que debía ser la comercializadora la que debía hacer las gestiones conmigo.

Solicito que resuelvan la gestión del autoconsumo para que me sean compensados los excedentes que vierto a la red eléctrica desde la fecha en la que la distribuidora les ha informado según contrato. En febrero exporté 370,01 kWh y en marzo 334,76 kWh.

Solicito que los meses hasta que se diera de alta el autoconsumo por parte de la distribuidora sean compensados según oferta contratada, 10€ al mes de forma estimada sobre el consumo. Se adjunta oferta de Internet (la contratación fue telefónica y lo dijeron por voz).

Comunidad de Madrid

Me han abonado solo 20€ en la factura de enero en concepto de "Descuento Campaña 10€ x 2" (según llamada a atención al cliente me han comunicado que era por ese motivo). Se adjuntan facturas de enero, febrero y marzo de 2020. Solicito la regularización de la facturación en base a dichos conceptos y que me ingresen el abono que corresponda, de estos meses y los sucesivos si siguiera en la misma situación.

La parte reclamada alega que ha revisado las condiciones recogidas en el contrato de electricidad referencia ##### de dicho suministro, y que el contrato de electricidad referencia ##### está de baja desde el 06/06/2020 por cambio de comercializadora. Teniendo en cuenta que el contrato ha estado vigente 5 meses, procede aplicar el descuento de campaña por un total de 50 €. De esta forma, y de acuerdo con la **reclamación**, se ha aplicado el descuento de 10 € del Plan Solar, pendiente de abono, rectificando la factura de fecha 03/04/2020 de importe 54,41 €, con la emisión de una factura rectificadora de importe 42,31 €, de la que adjuntamos duplicado. Ha resultado un importe de 12,10 € a favor de #####, que han abonado en su cuenta habitual de pago. Con respecto al contrato de gas de referencia #####, hemos comprobado que ya se aplicó el descuento de 30 € "Promoción Bienvenida" en la factura de fecha 15/05/2020 de importe 80 €. Por otro lado, les comunicamos que la compensación de excedentes se habría realizado una vez finalizado el proceso administrativo de autoconsumo. Al no poder contactar con ##### no se pudo finalizar el proceso administrativo de autoconsumo, por lo que no fue posible la aplicación de la compensación por excedentes en dicho contrato.

La parte reclamante añade que no está de acuerdo en parte de las soluciones propuestas. Queda solucionado el descuento de 10 euros al mes correspondiente al abono hasta que se tramitara el autoconsumo. También queda solucionado el descuento de 30 euros en el gas que se aplicó el 15/05/2020 de la "Promoción Bienvenida". Además, la reclamante indica que no le han descontado los 30 euros que también le ofrecieron al contratar la electricidad, por lo que solicita 30 euros de descuento en la factura de la electricidad que iban asociados al alta del Plan Solar contratado y que no le han aplicado.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, fuera de las alegaciones del reclamante, no queda acreditada la oferta en la contratación de 30 euros de descuento en la factura de la electricidad.

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

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.