



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06231.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 1 de septiembre de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación española de profesionales expertos en tecnología y telecomunicaciones, ARBITEL, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con las condiciones de contratación y la consecuente facturación de dos contratos de suministro tramitados el 16/07/2020 por vía telefónica con un comercial de la compañía reclamada, ##### ENERGÍA #####, puesto que -según alega el reclamante-, lo que quiso suscribir en el contrato de suministro de electricidad, en concreto: contratación a precio fijo Kw/h, sin discriminación horaria y sin penalización por incumplir compromiso de permanencia, no es lo que consta en las facturas que la comercializadora comenzó a emitirle por los correspondientes consumos de energía, que incluyen, entre otros, el concepto "20DHA" relativo a una tarifa con discriminación horaria (contrario a lo convenido en la conversación que dio origen al contrato) así como el concepto "ajuste horas" del que no entiende su razón. Al carecer de copia de los contratos por no habérselos remitido la comercializadora reclamada el día de la suscripción del contrato, no tuvo constancia de su contenido y de las condiciones contratadas hasta la segunda **reclamación** que interpuso en un establecimiento comercial de #####, al que acudió tras una primera motivada precisamente por no recibir esa copia en el momento de la contratación, solicitud de la que no obtuvo respuesta. Una vez hubo constatado que tanto el contrato como las facturas reflejan unas condiciones diferentes a las acordadas presenta una tercera **reclamación**, mediante la correspondiente hoja de reclamaciones de la OMIC en otro establecimiento comercial de #####, donde solicita la devolución de los importes cobrados indebidamente, la aplicación de las condiciones convenidas en la conversación telefónica mantenida con el comercial de la comercializadora el día de la contratación, así como que se le requiera a la empresa reclamada la grabación telefónica para justificar todo lo alegado.

Convocada la audiencia escrita el 1/09/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, solicitando además una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados - por tener que apartarse de sus obligaciones profesionales y acudir a reclamar en diversas ocasiones a las dependencias de la comercializadora -, indemnización que calcula en 1000 €.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que "aun cuando la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la documentación solicitada, la previa acreditación del reclamante y/o titular de contrato" (sic), entiende que la Junta Arbitral de Consumo ha procedido ya a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual acompaña a sus alegaciones tanto la copia de tres contratos, dos de suministro de electricidad (nºs ##### y #####) y uno de mantenimiento y/o reparación de gas (nº #####) cumplimentados y firmados digitalmente por el reclamante el 16/07/2020, firma que acredita adjuntando las actas de los procesos de firma seguidos y finalizados, - según expone -, por el ##### para la formalización de los mismos contratos.

Por lo tanto, y por lo que respecta a la facturación emitida, tras revisar dichos contratos, confirman que se ha realizado acorde a las condiciones contratadas.

En cuanto al concepto "ajuste abono horas", alega que se carga por no haber mantenido los suministros durante un año y recoge el consumo que se había facturado de forma gratuita en facturas anteriores. Este ajuste de horas viene reflejado en los contratos firmados por el reclamante en el anexo de precios del contrato, en concreto la cláusula que dispone "En caso de tener contratada la promoción horaria (véase el apartado de "Otros complementos"), será requisito necesario mantener el suministro de luz (o de luz, gas y adicionalmente el mantenimiento si así fuera) durante el **plazo** de un año. En caso contrario, ##### podrá cobrarle esas horas al precio señalado "Término energía (Euro/kW)" para la tarifa que tuviera contratada hasta ese momento".

Por todo lo anterior, concluye, se considera correcta la facturación al reclamante, no procediendo por tanto su rectificación.

Con fecha 19/08/2022 presenta nuevo escrito en el que reproduce las alegaciones expuestas anteriormente, adjunta nuevamente copia de los contratos citados en el apartado anterior, así como contrato de suministro de gas nº ##### 6058 (al que no incorpora acta de proceso de firma electrónica), a la vez que advierte que a día del escrito presentado el reclamante tiene la factura PMG009N##### de importe 13,36 €, pendiente de cobro. No obstante, no adjunta copia de la grabación de la contratación telefónica como así se le requirió al citarle a audiencia escrita.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de **NO ENTRAR A CONOCER** en el fondo de la pretensión, al ser el procedimiento arbitral de consumo un procedimiento voluntario que exige la conformidad de ambas partes para poder conocer del litigio en concreto. En este caso, a la vista de la oferta de adhesión de ##### Energía #####, empresa reclamada, se constata que el litigio debe resolverse en derecho, al superar los 300 € que, como límite, se establece en la citada oferta. Dado que la parte reclamante, #####, no ha aceptado el arbitraje en derecho y la cuantía de su pretensión es de 1000 €, procede dar por terminado el presente procedimiento arbitral con la decisión mencionada de **NO ENTRAR A CONOCER**, quedando expedita la vía judicial para ambas partes.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

Previa 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.