



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01074.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2023 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 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El pasado mes de junio de 2022, la compañía de luz [REDACTED], me ofreció un descuento para que siguiera siendo ella mi proveedora de energía eléctrica. En esta conversación me facilitaron como referencia del descuento el número [REDACTED]. En la primera facturación (agosto 2022) después de esta oferta, aplican correctamente el descuento que denominan QUÉDATE: 21% descuento adicional durante 12 meses en tu consumo Luz, sin embargo en las dos siguientes no. Después de varias reclamaciones por escrito, la primera de ellas el 20 de octubre, y muchas más por teléfono no he tenido ninguna respuesta que me explique el motivo de no aplicar dicho descuento. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Devolución del dinero cobrado de más al no haber aplicado el descuento comprometido y la aplicación del descuento en las futuras facturas".

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "el 28 de junio de 2022 el reclamante acepta una promoción consistente en aplicarle un 21 % extra sobre su consumo de luz durante 12 meses. En la factura ref. [REDACTED] emitida para el periodo de consumo 19.05.2022 - 14.06.2022 no se incluye el descuento ya que se trata de periodos anteriores a la promoción. En la factura ref. [REDACTED] se aplica correctamente el descuento: Sin embargo, por una incidencia puntual en el sistema, [REDACTED] no aplicó en las facturas [REDACTED] y [REDACTED] el 21% de descuento extra sobre el consumo de luz por lo que se anularon y se emitieron en sustitución las nuevas facturas con el descuento aplicado [REDACTED] y [REDACTED]. Que, [REDACTED] quiere trasladar al reclamante sus más sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados. Esta parte entiende se ha satisfecho la pretensión del reclamante por lo que procede el archivo por mediación del expediente".

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando lo siguiente:



Comunidad de Madrid

"1. Rehacen la facturación pero no aclaran nada.

2. La factura [REDACTED] es la misma que la [REDACTED] (ilustración 1) en la que se aplicó correctamente el descuento promocional y que fue adeudada en mi cuenta corriente con fecha 07/09/2022 (ilustración 2), motivo por el cual no se debería anular ni reclamar nuevamente su pago.

3. En la web de la compañía eléctrica aparece como pendiente de pago la factura indicada en el punto anterior. (ilustración 3)

4. Con fecha 03/05/2023 y 16/05/2023 cargan en mi cuenta bancaria recibos de [REDACTED] por importe de 60,80 € y 35,71 € respectivamente. Como se puede comprobar dichos recibos no aparecen en la web. Después de solicitar información para que aclaren dichos cargos, hasta la fecha de este escrito no han contestado.

5. La nueva factura [REDACTED] de 96,96 € fue pagada por 114,08 € mediante la factura [REDACTED] ¿Cómo recupero esa diferencia?

6. La nueva factura [REDACTED] de 113,63 € corresponde a la suma de las facturas [REDACTED] de 106,69 € y [REDACTED] de 25,73 €, en total 132,42 €. ¿Cómo recupero esa diferencia?

Por todo ello solicito que anulen la facturación del recibo [REDACTED] que aparece como pendiente de pago y detallen claramente la deuda pendiente".

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** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que *"no basta con rehacer la facturación aplicando el descuento sino que el importe cobrado de exceso no ha sido devuelto. Después de refacturar pretenden cobrarme un recibo que ya está pagado. La suma de los recibos que he devuelto por facturación errónea menos la diferencia a mi favor por los descuentos no aplicados alcanza la cifra de 96,51€, que es la deuda real que tengo con la compañía eléctrica y que estoy dispuesto a pagar en el momento que hagan la facturación correcta y emitan un escrito que haga constar que mi deuda está completamente liquidada".*

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante que ha aportado el detalle del cálculo del estado de cuentas que no ha sido desvirtuado por la empresa reclamada, y ha acreditado que la factura por importe de 189,27 € está abonada habiendo aportado el justificante bancario. En consecuencia, la empresa reclamada deberá realizar los ajustes de facturación que procedan, de manera que el importe pendiente de pago por la parte reclamante sea de 96,51 €, y una vez abonada la mencionada deuda por el reclamante quedará al corriente de pago con la empresa.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 12 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]