



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09792.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03/05/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTA:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de la UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 13/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 13/03/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en EQUIDAD.

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, D<sup>a</sup>. [REDACTED] por el cobro improcedente de 199,89 € así como de 21 € por derechos de reenganche del suministro de luz realizado por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), derivado del error provocado por esa empresa en la emisión de cuotas del plan de aplazamiento de pago n<sup>o</sup> [REDACTED] acordado con la reclamante del importe de 370,65 € que esta parte adeudaba a [REDACTED] y que se fraccionó en 3 cuotas de 123,55 €. Razón por la que, tras reclamar sin éxito ante la propia comercializadora, la reclamante solicita arbitraje con el fin de que se le devuelvan las citadas cantidades (199,89 y 21 €) así como que se elimine la dirección electrónica [REDACTED] de los ficheros de la empresa reclamada, al no haber autorizado la reclamante que conste en los datos de su contrato.

Convocada la audiencia escrita el 03/05/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando, en primer lugar, que con fecha 31/07/2020 se generó un plan de aplazamiento de pagos sobre la deuda de 370,65 € que la reclamante adeudaba a [REDACTED] a pagar en 3 mensualidades (de agosto a octubre de 2020) por importe de 123,55 € cada una. En segundo lugar, indica que con fecha 05/08/2020 se envió un escrito informando a la reclamante que había vencido el plazo de pago de una de las cuotas incluidas en el plan de aplazamiento.

**En tercer lugar, [REDACTED] confirma, tras las realizar comprobaciones oportunas, que la reclamante ingresó la cuota antes de la suspensión, así como las facturas que originaron la misma.** Consecuentemente, la empresa reclamada comunica que va a proceder a anular los derechos de corte y reconexión incluidos en la factura de fecha 09/02/2022, con un importe a favor de 21,88 € que se ha compensado con la factura de fecha 13/10/2022 de importe 45,92 €, quedando por pagar de la misma 24,04 €.

Cabe destacar que el plan de aplazamiento alegado por las partes es el siguiente:

| Nº Cuota   | Importe (€) | Fecha Vencimiento | Talón de pago |            |        |         |
|------------|-------------|-------------------|---------------|------------|--------|---------|
|            |             |                   | Emisora       | Referencia | Fecha  | Importe |
| [REDACTED] | 123,55      | 01/08/2020        | [REDACTED]    | [REDACTED] | 310720 | 123,55  |
| [REDACTED] | 123,55      | 01/09/2020        | [REDACTED]    | [REDACTED] | 310720 | 123,55  |
| [REDACTED] | 123,55      | 01/10/2020        | [REDACTED]    | [REDACTED] | 310720 | 123,55  |

A este respecto, también interesa destacar que entre los justificantes bancarios aportados al expediente por la parte



## Comunidad de Madrid

reclamante constan los siguientes:

| Nº REFERENCIA | FECHA OPERACIÓN | IMPORTE  |
|---------------|-----------------|----------|
| [REDACTED]    | 26/08/2020      | 123,55 € |
| [REDACTED]    | 27/09/2020      | 123,55 € |

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, puesto que, ante lo manifestado por [REDACTED], esa empresa olvida los 199'89 € que pagó de más.

A raíz de lo manifestado por la reclamante, con fecha 31/03/2023, desde la Junta Arbitral de Consumo se requirió a [REDACTED] la remisión de las facturas o justificantes de adeudo pertinentes, de los se derivó el importe de 199,89 €, que, con fecha 03/02/2022, consta cargado en la cuenta bancaria de la parte reclamante.

En respuesta a ese requerimiento, [REDACTED] informa que desde esa empresa se le notificó mediante correo certificado a la reclamante avisos de pago correspondientes a las siguientes facturas:

| Nº FACTURA            | FECHA FACTURA | IMPORTE | SALDO    |
|-----------------------|---------------|---------|----------|
| [REDACTED]            | 09.11.20      | 76,34 € | 76,34 €  |
| [REDACTED]            | 09.07.20      | 64,82 € | 64,82 €  |
| [REDACTED]            | 09.06.20      | 73,16 € | 58,73 €  |
| TOTAL SALDO RECLAMADO |               |         | 199,89 € |

Se pone de manifiesto que la factura de 9/06/2020 y la de 9/07/2020 especificadas en la tabla anterior estaban incluidas en el plan de aplazamiento de pago acordado por las partes y, por tanto, sus importes estaban incluidos dentro de las tres cuotas de 123,55 € en las que se fraccionó la deuda pendiente.

[REDACTED] destaca que el importe total del saldo es el que indica la reclamante, importe que fue abonado, según confirma esa comercializadora, el 03/02/2022. Adjunta copia de las facturas, así como copia de la notificación y de la prueba de entrega electrónica (PEE) del Servicio de [REDACTED], en la que se puede comprobar que la citada notificación fue recogida por la cliente el 23/07/2021.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio arbitral constata lo siguiente:

- El abono de las dos primeras cuotas derivadas del plan de pagos acordado con fecha 31/07/2020, de la deuda que tenía pendiente la reclamante con [REDACTED] por cuantía de 123,55 € cada uno.
- Que la propia comercializadora reclamada ha confirmado que la reclamante abonó la tercera cuota derivada del aplazamiento de pago, de fecha 1/10/2020 antes del corte de suministro.
- Que [REDACTED] ha anulado los derechos de reenganche de 21,88 € mediante su compensación con el importe de 45,92 € al que asciende la factura de fecha 13/10/2022.
- Que la reclamante ha aportado un justificante de pago de fecha 03/02/2022, por importe de 199,89 € que se corresponde con el pago de facturas ya incluidas en el plan de aplazamiento de pagos de 31/07/2020.

Consecuentemente, este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de D<sup>a</sup>. [REDACTED] por cuanto queda acreditado que ha realizado un pago en exceso de 199,89 €, razón por la cual la empresa reclamada deberá devolver ese importe a la reclamante, re trayendo de ese saldo favorable para la señora [REDACTED] el importe de 24,04 € correspondiente a la factura de fecha 13/10/2022 si en la fecha de notificación de este laudo la reclamante no ha abonado esa cuantía.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 03 de mayo de 2023  
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]