



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13044.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 25 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 9 de noviembre de 2022, en la que la parte reclamante expone:

“Que soy beneficiaria del Bono Social vulnerable severo con Bono Social 70%, renovado el febrero del 21 de febrero 2022-hasta febrero 2024 por un periodo de dos años 2022-2024, después de una incidencia también en su renovación; que a fecha de agosto 2022, pese a ello, teniendo facturas pendientes de pago por importe de 1.052,65 desde el año 2020 a causa de la crisis por la COVID y por mi situación de gran inestabilidad laboral vulnerabilidad por tanto por ser Familia Monoparental con una menor, pese a que están prorrogadas las medidas hasta el 31 de diciembre de 2022, Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo de la prohibición de suspensión de suministro eléctrico y/o bajada de potencia contratada, y que a su vez he sido objeto de acoso telefónico constante por parte de la empresa suministradora desde hace más dos años año 2019, y requiriéndome además el ingreso en el fichero de Morosidad ASNEF-EQUIFAX con fecha 3 de agosto de 2022, si no hacía el abono de la totalidad del importe de 1.052,65 €.

Solicito: Que, aunque sea susceptible de corte de suministro la empresa [REDACTED] se ajuste a lo que dicta el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, de prohibición de cortar dicho suministro, mientras estén en vigor las medidas urgentes para paliar la crisis energética que hasta la fecha es hasta el 31 de diciembre.

-Que el ofrecimiento de la compañía de la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades máximo 12, me parece oportuno, pero sin que sea aportando una cuenta bancaria donde poder domiciliar el mismo si no por transferencia y a vencimientos de pagos, ya que solicito sea PLAN DE PAGOS A VENCIMIENTO, como he venido haciendo hasta ahora, sin domiciliación bancaria, con pago por transferencia y con tarjeta bancaria por PLAN DE PAGOS PREVIOS A VENCIMIENTO y preavisos a los mismos, puesto que la dí de baja por los innumerables incidentes que he tenido con la empresa desde el año 2012 al hacerme cargo de tarifas reguladas del consumo de los antiguos inquilinos de este domicilio con reclamación previa y desde el año 2018 con la Gestión de mi Bono social”.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando lo siguiente:

“Previamente a su reclamación, hemos recibido en relación a la facturación, deuda y bono social varias reclamaciones de Dña. [REDACTED], siendo contestadas las mismas informando a la cliente en base a la información disponible.

Reclamación de fecha 12/12/2012 a través de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, por disconformidad con la facturación regulatoria. Se dio contestación al Organismo el 03/01/2022 (Anexo 1) explicando la facturación.

Reclamación de fecha 22/03/2018 a través de nuestro servicio de Atención al Cliente, por el Bono Social. Se dio contestación a la cliente el 05/04/2018 (Anexo 2), indicando que ya tenía activado el Bono Social.

Reclamación de fechas 05/06/2018 y 02/03/2022 a través de nuestro servicio de Atención al Cliente, también por el Bono Social. Se dio contestación a la cliente el 07/06/2018 y el 14/03/2022 respectivamente (Anexos 3 y 4).

Reclamación del 08/03/2022 a través de la OMIC – AYUNTAMIENTO DE [REDACTED], por el Bono Social. Se dio contestación al Organismo el 01/04/2022 (Anexo 5), indicando que se procedería a la renovación de descuento por vulnerable severo.

Reclamación de fecha 12/08/2022 a través de la OMIC – AYUNTAMIENTO DE [REDACTED], por disconformidad con la deuda reclamada. Se dio contestación al Organismo el 26/10/2022 (Anexo 6), en la cual explicábamos que Dña. [REDACTED] está incluida en nuestro sistema como cliente vulnerable severo (con Bono Social 70%), lo cual no implica que no sea susceptible de corte ni que el contrato siga los procedimientos habituales de gestión de la deuda. Para no serlo, debe de estar en riesgo de exclusión social o ser vulnerable social.

Los clientes pueden considerarse como consumidores en Riesgo de Exclusión Social (deben estar comercializados por [REDACTED], y ser beneficiarios del Bono Social), si una Administración Pública paga el 50% de la factura previa al descuento y acredita el pago”.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “no considero totalmente resuelta la controversia planteada y mi reclamación (habiendo quedado solucionada solo parcialmente), y así solicito que se continúe su tramitación, (...) indicando quedaría resuelta la controversia planteada si:

-Si el PLAN DE PAGOS fraccionados se ajustase al requerimiento de pago con fecha Mayo 2022 y fecha 27 de julio de inclusión en el fichero EQUIFAX, por importe de 1.045,65 mediante estas tres opciones que propone la empresa reclamada (TRANSFERENCIA; TARJETA y OFICINA BANCARIA), y así poder solicitar la baja del fichero EQUIFAX donde la empresa ya me ha incluido desde agosto de 2022, y el resto de deuda (es decir la que se ha generado desde el aviso de vencimiento de Deuda de Mayo 2022 por importe de 614,6 con los habituales medios de pago a la recepción de facturas y fuera del fichero de morosidad, ya que no se ha recibido por escrito fecha de vencimiento como siempre hace la empresa).



Comunidad de Madrid

- Si aceptado un plan de pagos acorde a lo solicitado por importe del último aviso vencimiento de deuda MAYO 2022 1052,65 retire la empresa mis datos de EQUIFAX archivo de morosidad dónde me incluyó con fecha 27 de julio cuando seguían vigentes las medidas Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptaban medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, de prohibición de cortar dicho suministro, mientras estén en vigor las medidas urgentes para paliar la crisis energética, y sus posteriores prórrogas.

- Si la empresa reclamada diera respuesta a lo que solicito en el punto cuarto y último, que hace referencia a la posibilidad de bajar la potencia contratada en los tramos de menos consumo (hora punta) y sin coste adicional ni sin otros costes adicionales asociados que no quedara supeditada al abono de la totalidad de la deuda a fecha 31 de diciembre 2023 y por tanto bajara la potencia máxima contratada en hora punta a 3,5-4,5 Kw”.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “Procedemos a generar un nuevo plan de aplazamiento sobre la deuda mencionada con vencimiento hasta el 30/04/2022, por un total de 1.052,65 €, a pagar en 12 mensualidades desde el 10/03/2023 al 10/02/2024. Igual que el anterior, este plan se encuentra sin domiciliar por lo que el pago de las cuotas se efectuará antes de la fecha de vencimiento en cualquiera de las oficinas o cajeros automáticos de [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] o [REDACTED], con tarjeta directamente en iberdrola.es/clientes/pago-online o mediante transferencia a favor de [REDACTED] a la cuenta bancaria abierta en el banco [REDACTED] número IBAN [REDACTED] indicando la referencia de contrato. Adjuntamos documento que también le ha sido enviado a la reclamante por email.

2. Así mismo, les confirmamos que actualmente Dña. [REDACTED] no se encuentra de alta en el fichero de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX y tampoco se va a proceder a la suspensión del suministro en base a la normativa vigente.

3. En relación a los gastos derivados de la modificación de la potencia contratada, les indicamos que este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que nos factura la empresa distribuidora [REDACTED] para su traslado final al cliente. Por tanto, les comunicamos que en caso de que la reclamante decida bajar la potencia se le cobrarán los derechos correspondientes que en este caso serían 10,94 €.

La cliente puede ponerse en contacto con cualquiera de nuestros canales de atención al cliente indicando la potencia exacta que quiere modificar.

Finalmente, y una vez revisado en nuestro sistema de archivo de datos los pagos efectuados en relación al contrato de referencia [REDACTED], Dña. [REDACTED] mantiene actualmente una deuda por importe de 640,28 €. A continuación, les detallamos la facturación pendiente y su estado: (...)”.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “dado que la empresa ha considerado replantearse uno de los puntos importantes de mi reclamación que es en

Comunidad de Madrid

primer lugar un nuevo plan de aplazamiento sobre la deuda mencionada con vencimiento hasta el 30/04/2022, por un total de 1.052,65 €, a pagar en 12 mensualidades desde el 10/03/2023 al 10/02/2024 y que este plan (con cuotas se efectuará antes de la fecha de vencimiento) cantidad de la deuda a fecha de abril de 2022, acepto dicho plan de pagos en este mismo escrito.

Igualmente acepto que la empresa me haya dado de baja en el fichero de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX (comprobado fehacientemente que así ha sido) donde me dieron de alta en el mes de agosto de 2022 y que era igualmente objeto de mi reclamación, no pudiendo la empresa incluirme y cortar el suministro.

Solicita: sean por aceptadas la primera y la segunda medida y plan de pagos propuestos por la empresa suministradora y que me sea bajada la potencia en hora punta sin coste extra asociado al servicio”.

La **parte reclamante** contesta por escrito alegando que: “Lamentando que la empresa suministradora no atendiera a mi solicitud de bajar la potencia contratada sin coste asociado por mi condición de consumidora vulnerable severa y que no me cobrasen para ello en ese caso el importe de 10,94 € (9,04 € más impuestos) y que sigo insistiendo facilitaría y mucho tanto un consumo eficiente como ajustado a mis necesidades y a mis condicionantes como consumidora vulnerable severa. Adjunto Bono social concedido hasta el 21 de febrero de 2024 consumidora vulnerable severa, que es la cantidad que reclamo que no se me aplique para poder bajar dicha potencia en periodo de alto consumo (adjunto coste y consumo eficiente con bajada de potencia. Es en este punto dónde no ha quedado solventada mi reclamación. (Adjunto potencia recomendada y coste asociado para bajarla). Cuantificación económica: 10,94 €”.

El Órgano 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 reclamada** aporta escrito alegando que “tal y como les indicamos en nuestro escrito anterior de fecha 03/02/2023, en relación a los gastos derivados de la modificación de la potencia contratada, les indicamos que este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que nos factura la empresa distribuidora [REDACTED], y desde la comercializadora se traslada al cliente. Estos derechos se cobran a todos los clientes que deseen hacer modificaciones sobre sus contratos. Por tanto, reiteramos que en caso de que la reclamante decida bajar la potencia se le cobrarán los derechos correspondientes que en este caso serían 10,94 €”.

La **parte reclamante** aporta escrito al que adjunta documentación que son trasladados a la empresa reclamada, manifestando “La no bajada de consumo en hora punta, pese a que la propia herramienta de Iberdrola recomienda un potencia de entre 3,5-4 kv en este domicilio donde se presta el servicio. La temperatura que se alcanza en horas puntas y valle en el salón durante el verano: temperaturas de entre 30-31 grados. temperatura después de poner durante una hora de Aire acondicionado en hora valle (bajada de únicamente dos grados a 28°C-cuando la temperatura recomendada es de entre 25-27 °C. En casa vivimos la reclamante (con tensión baja que afecta a la salud) y una menor

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de 13 años. Aporto igualmente requerimiento de deudas (no incluidas en el Plan de pagos) "dando solo 3 días hábiles para su liquidación o se iniciará acciones de recuperación y te repercutiremos (a la demandante) de los gastos del proceso", pese a que la legislación pese a que la legislación contempla 12 meses (las facturas nuevas impagadas son de enero de 2022-6 meses).

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda, habiéndose ya resuelto durante la tramitación del expediente las pretensiones formuladas en relación con el fraccionamiento de pago de la deuda, medio de pago, no interrupción del suministro eléctrico, y exclusión de los datos personales de la reclamante del registro de morosos, **DESESTIMAR** la pretensión formulada en el trámite de audiencia, la bajada de la potencia contratada en los tramos de menos consumo sin coste adicional, al considerar que si bien es la empresa comercializadora a través de la factura mensual del contrato de suministro la que realiza el cobro al usuario del derecho de enganche, es la empresa distribuidora la que tiene atribuida la competencia sobre la modificación de la potencia contratada (Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre) y la que recibe el pago a través de la comercializadora del coste del derecho de enganche (bajada de la potencia contratada) abonado por el usuario, establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, publicado en el BOE (anexo V de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir del 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial), excediendo la competencia de este órgano arbitral acordar que la empresa reclamada bonifique un cargo de un tercero, cuya exención de pago además no está prevista por la normativa vigente para los consumidores vulnerables severos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 o complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.