



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01815.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el pasado día 6 de mayo de 2022 una vecina dio de alta un contrato de electricidad en otra empresa comercializadora con mi número de CUPS provocando la baja automática de mi contrato de electricidad con [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) de forma unilateral y sin mi consentimiento. En cuanto fui consciente de ello se desencadenó un proceso tortuoso de reclamaciones reiterativas que concluyeron en un proceso arbitral. El pasado 9 de marzo de 2023 y fruto de las negociaciones del procedimiento del arbitraje por fin conseguí recuperar mi contrato y el bono social del que era beneficiaria tal y como demuestro en el correo recibido por parte de [REDACTED] el 20 de mayo de 2020. A partir de ese momento empezaron a cobrarme las facturas retrasadas: 09/03/23. Recibo atrasado del periodo 6/05/22, 03/08/22 - 04/04/23. Recibo atrasado del periodo 03/08/22, 05/09/22 - 06/04/23. Recibo atrasado del periodo 05/09/22, 25/09/22 - 12/04/23. Recibo atrasado del periodo 25/09/22, 03/11/22 - 14/04/23. Recibo atrasado del periodo 03/11/22, 23/11/22, y así sucesivamente hasta el 23 de noviembre del 2023, día en el que recibí el aviso de disponibilidad de la factura electrónica [REDACTED] que sustituye a la factura [REDACTED] en la que aparece el descuento del bono social sólo durante los días 06/05/2022 al 09/05/2022. Solicita La rectificación urgente del cálculo de la bonificación del bono social en todo el periodo de consumo de dicha factura [REDACTED] desde el 06/05/2022 al 03/08/2022 habiendo demostrado por el correo electrónico que adjunto que según la solicitud de bono social número: 2088138 soy beneficiaria del bono social por ser miembro de familia numerosa hasta su fecha de caducidad del 06 de noviembre del 2034. El importe que se debía haber cobrado en la factura [REDACTED] con el importe del bono social aplicado en totalidad en todo el consumo del periodo de la factura $((131,85+25,59)*0,8=125,952)$ más los impuestos pertinentes debía haber sido: $131,85+25,59-125,952=31,49 \text{ €} + 0,16+0,19= 31,84 \text{ €} + 0,16 = 32 \text{ €}$ Como el cobro de esta factura fueron $162,49 - 32= 130,49 \text{ €}$, solicito la devolución de los 130,49€ cobrados de más que nos corresponden al aplicar el descuento de bono social por familia numerosa para el periodo completo. Cuantía reclamada 130,49 €.

La parte reclamada alega que con fecha 23/11/2023, Dña. [REDACTED] presentó reclamación a través de los canales de Atención al Cliente de [REDACTED] porque su vecina había realizado por error un contrato con el cup de su suministro, indicando que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ya se había regularizado la contratación y que le habían emitido las facturas con su descuento de bono social, pero de forma incorrecta. Se dio contestación al cliente con fecha 05/12/2023, informándole que la facturación había sido rectificada. (Anexo 1) Posteriormente, el 07/06/2024, se recibió reclamación de Dña. [REDACTED] a través la COMUNIDAD DE MADRID porque el cálculo de la bonificación del bono social en todo el periodo de consumo de la factura [REDACTED] que comprendía el período desde el 06/05/2022 al 03/08/2022, no era el correcto. Se dio contestación al cliente con fecha 13/06/2024, y se le informó que la facturación se había rectificado con el descuento de bono social que le correspondía por ser consumidor vulnerable severo y familia numerosa. (Anexo 2) Con motivo de la presente reclamación, se ha revisado nuevamente la factura [REDACTED] reclamada por Dña. [REDACTED] y que abarca el periodo de consumo del 06/05/2022 al 03/08/2022, comprobando que el bono social estaba bien aplicado. En fecha 13/06/2024 se emitió una factura a su favor con el descuento de Bono Social de Electricidad que le correspondía por consumidor vulnerable severo y abonada la cantidad de 138,45 € en la cuenta habitual de pago de Dña. [REDACTED] (Anexo 3).

La parte reclamada manifiesta que hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado la procedencia de su solicitud. De esta forma, y de acuerdo con la reclamación de Dña. [REDACTED] se han ajustado los importes facturados incorrectamente durante este periodo. Si no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. Los asuntos de competencia exclusiva de la Distribuidora son, con carácter general, los relativos a los equipos de medida, las lecturas del contador y la calidad de suministro. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

La parte reclamante, en correo de fecha 04/11/2024, manifiesta que, tras haber comprobado los movimientos bancarios, la empresa reclamada realizó el pago de la cantidad reclamada el 14 de junio de 2024 aunque no tengo constancia escrita de la misma. Doy autorización a cierre del expediente.

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.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto, la empresa reclamada, en escrito fechado el 13 de junio de 2024, manifiesta la procedencia de la solicitud de la reclamante, ajustándose, de acuerdo con la reclamación, los importes facturados incorrectamente durante este periodo, así mismo en escrito de fecha 30 de octubre de 2024 informa la reclamada que en fecha 13/06/2024 se emitió una factura a favor de la reclamante con el descuento de Bono Social de Electricidad que le correspondía por consumidor vulnerable severo y abonada la cantidad de 138,45 euros en la cuenta habitual de pago de la reclamante y, la reclamante, por su parte, en correo de fecha 04/11/2024, declara que tras haber comprobado los movimientos bancarios, la empresa reclamada realizó el pago de la cantidad reclamada el 14 de junio de 2024, aunque no tengo constancia escrita de la misma, dando autorización al cierre del presente expediente.



Comunidad de Madrid

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 26 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.