



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08807.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de febrero de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha ocho de junio de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de noviembre de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con el error cometido por [REDACTED] a la hora realizar un cambio de potencia en uno de sus puntos de suministro. Solicita que le devuelvan el importe pagado debido al error cometido al realizar el cambio más el IPC de todo este tiempo y una compensación por las molestias, tiempo, gasolina, etc., que le ha ocasionado este asunto desde 2022.

El Árbitro Único 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 comparece a la audiencia mediante escrito e indica que tal y como informó en su escrito anterior con fecha 07/11/2022 es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 95 del Real Decreto 1955/2000, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora. En cumplimiento de esta normativa, con el fin de poder resolver su reclamación, se ha solicitado a su compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada.

Así mismo, indicaban que a la espera de que se solucione la incidencia en el contrato [REDACTED], se ha decidido anular la factura afectada ([REDACTED]). Tras la anulación, se ha generado un saldo a favor de la reclamante, por importe de 196,02 € que se transferiría a la cuenta asociada al contrato con IBAN [REDACTED]\*\*\*\*. Una vez que se emitiera la factura correcta, el cliente debería proceder a su pago.



## Comunidad de Madrid

No obstante, desde distribuidora procedieron a la modificación de lectura, por lo que se realizó la factura regularizadora [REDACTED] por importe de - 127,98 € por lo que la [REDACTED] debe abonar la cantidad de 68,04 € por el consumo comprendido entre el periodo 09/07/2022 al 10/08/2022.

Informan que tras dicha regularización desde su departamento de cobros nos informan que el día 19/10/2023 se realizó una transferencia por importe de 127,75 € a la cuenta indicada anteriormente.

De igual modo les informamos tras dicha regularización la [REDACTED] tenía un saldo a favor de 0,23 € el cual fue transferido a la cuenta asociada al contrato el día 04/12/2023.

La parte reclamante comparece la audiencia mediante escrito de fecha 28 de diciembre de 2023 e indica que en agosto de 2022 realizó una llamada telefónica para un aumento de potencia en uno de sus puntos de suministro que tenía contratados con [REDACTED]. En ese momento tenía dos puntos de suministro y en su llamada solicitó la subida de potencia en uno de ellas, en la calle [REDACTED] número 2 en Horche 19140 Guadalajara y la persona que le atendió telefónicamente realizó la subida en el otro punto de suministro (calle [REDACTED] en Valdeavero 28216 Madrid), ella especificó claramente donde quería el cambio, pero se hizo en la dirección incorrecta por un error del agente telefónico.

A los dos días, consciente del error (porque le llegó una notificación), llamó a la compañía para comunicarles que esa no era la dirección correcta y que lo hicieran correctamente. Lo cambiaron, pero esto generó unos gastos que tuvo que pagar por amenazas de incluirla en impagos. La cuantía es de 196,02 euros como demuestra en documento adjunto.

Lleva desde agosto del 2022 solicitando la grabación telefónica con el agente que le atendió para poder demostrar que el fallo fue de esta persona y no suyo y se niegan a facilitarles esa grabación. La petición tuvo que hacerla por correo postal en dos ocasiones diferentes y nunca ha obtenido respuesta alguna, ha llamado numerosas veces por teléfono para explicar el problema, también ha utilizado canales de RRSS de la empresa y cada vez le decían una cosa diferente. También acudió dos veces a una oficina física para explicar el problema y fueron allí donde me aconsejaron hacer una hoja de reclamaciones que parece que es lo único que ha funcionado.

Lo que solicita es que le devuelvan el importe pagado de esa subida más el IPC de todos este tiempo y una compensación por las molestias, tiempo, gasolina, etc., que le ha ocasionado este caso desde 2022, ya que entiende que es un error puntual, pero lo que no entiende es la situación tan injusta que te hacen vivir, no se ha sentido escuchada en ninguno de los múltiples canales de comunicación a los que ha acudido, por lo cual no puede ser un problema puntual.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro, a su leal saber y entender, resuelve



## Comunidad de Madrid

**ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, debiendo la mercantil reclamada regularizar la factura de la reclamante, dado el error cometido que ha quedado acreditado, y reintegrarle el importe cobrado indebidamente.

Este árbitro **DESESTIMA** la pretensión relativa a la solicitud de una compensación por las molestias ocasionadas, dado que no quedan debidamente acreditadas y cuantificadas en el expediente arbitral.

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, firma el laudo el árbitro 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.