



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12779.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público y arbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación de [REDACTED] que puede resumirse en que habiendo contratado para su vivienda una instalacion para produccion de energia solar con 7 paneles de solares de 480 wp y una potencia total de 3200 de watos, indica que su instalación no produce lo que le han ofertado y solicita a [REDACTED] que revise y adapte su instalación para que produzca los 3200 patios que ha contratado.

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.

1.-

Con fecha 31/ 01/ 2024 la empresa reclamada presenta escrito en el que manifiesta:” ...en contestación a sus escritos con fechas 19/09/2023 y 23/01/2024 de referencia arriba indicada, por los que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro ubicado en [REDACTED]-VALDETORRES DE JARAMA – MADRID, les informamos de lo siguiente. Con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro, que afectó a la instalación fotovoltaica, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED].

En este sentido, nos han indicado que han revisado la instalación, los valores a través de la app y han comprobado que todo está correcto. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

■■■■■ ha sido la correcta...". Les remitimos adjunta copia del acta de revisión, para que conste a los efectos oportunos. (Anexo)

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de ■■■■■ para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral..."

La parte reclamante ■■■■■ como contestación a las anteriores escrito con alegaciones de la empresa su disconformidad y se refiere como prueba del poco rendimiento de sus placas solares a las fotos o pantallazos obtenido de la pantalla de su teléfono móvil usando la aplicación que le ha facilitado ■■■■■ (por ejemplo se aprecian entre otras fotos las que indican una radiación solar de 170 w /m2 y otra de 195 w/ m2 y una producción en algunos casos de más de 2000 w. pero no indica la hora del día ni las circunstancias meteorológicas. También aporta la información previa a la contratación, que como resumen de forma manuscrita por persona que le informó, dice :

"consumo 5327 kwh ...7 paneles 460 w-----322 kw-----4,508 hwhMariano Espiga 658. 112 582".

Concreta su solicitud en que sus placas solares placas solares deben producir 3200 w que es lo que ha contratado con ■■■■■ y si la solución es poner una octava placa solar adicional, (como indica el técnico de ■■■■■) aceptaría, pero solicita que ello no tenga coste alguno para el reclamante.

2.- ALEGACIONES DE LAS PARTES PARA LA AUDIENCIA

La parte reclamante comparece por escrito de fecha 03 /07 /2024 y manifiesta que ya no dispone de más documentación ni pruebas que aportar ni nuevas alegaciones que hacer, por lo que se reitera en lo manifestado en sus anteriores escritos.

la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito de fecha 09/ 07/ 2024 y alega: "... en contestación a su escrito con fecha día/mes/año de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por ■■■■■ en el suministro eléctrico/de gas ubicado en ■■■■■ VALDETORRES DE JARAMA - MADRID, les informamos de lo siguiente. En este sentido, procedemos a informarles de que la reclamación presentada por ■■■■■ la estamos analizando con los Servicios Técnicos, esperando poder trasladarles respuesta en el menor plazo posible. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos..."

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

Considerando que la prueba presentada por la parte reclamante sobre LA supuesta mala instalación y el poco rendimiento de las placas solares, son únicamente unas fotos o pantallazos obtenidos por el consumidor de la pantalla de su teléfono móvil usando la aplicación que le ha facilitada por la EMPRESA RECLAMADA para el control de su producción solar (Es el caso que la mayoría de los estos sistemas de energía solar vienen equipados con un medidor bidireccional que miden la cantidad de electricidad que generan los paneles solares y la cantidad de electricidad que se consume de la red, es decir permitiría al consumidor ver cuánta energía

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

solar está produciendo sus placas en tiempo real, y en su caso las estadísticas diarias, mensual etc.) pero en este caso no se indican la hora del día ni las circunstancias meteorológicas que entre otros aspectos a tener en cuenta, ya que no todas las horas del día son iguales en cuanto a la cantidad de radiación solar que se recibe e incluso ello puede verse afectado por la estación del año o la nubosidad, entre otros factores.

Considerado que la única prueba o contestación que ha realizado la parte reclama ha sido anexas un parte de intervención del servicio técnico de [REDACTED] indicado que ha sido revisado el citado medidor de producción que estaba mal y que lo dejan en servicio y añade que se está a la espera de instalar una octava placa, Por tanto [REDACTED] no ha contestado a este órgano arbitral ni previamente al consumidor, sobre la supuesta falta de rendimiento, ni del contexto de la reclamación se desprende que se haya prestado la información necesaria al consumidor sobre las características reales del producto vendido e instalado en la vivienda del consumidor y textualmente manifiestan :” procedemos a informarles de que la reclamación presentada por [REDACTED] la estamos analizando con los Servicios Técnicos, esperando poder trasladarles respuesta en el menor plazo posible. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos...”

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: desestimar la petición concreta que [REDACTED] hace de que sus placas produzcan 3200 euros y si no que le pongan una octava placa de forma gratuita, ya que se considera que el consumidor debe pagar por lo productos que contrate y se le instalen salvo defecto de instalación o del producto, lo cual hasta la fecha no ha sido acreditado.

No obstante, lo anterior, vistas las alegaciones de [REDACTED] “... **estamos analizando con los Servicios Técnicos, esperando poder trasladarles respuesta en el menor plazo posible.**” visto el contexto y la falta de información sobre la instalación y su rendimiento al órgano arbitral y previamente al consumidor, la empresa deberá facilitar un informe al consumidor en el plazo máximo de DOS MESES (60 DIAS NATURALES) desde la recepción de este laudo, en que se aclare si la instalación y sus elementos se ha revisado y que pruebas concretas que se han realizado, si la instalación realizada es correcta y funciona bien. Así mismo se concretará cual es potencia que finalmente se ha instalado y si esta instalación y sus prestaciones (producción de energía solar) se corresponde con lo que se ofertó al consumidor ,que como resumen era : ”... “consumo 5327 kwh ...7 paneles 460 w-----322 kwp----4,508 hwh” es decir si esta instalación se corresponde a ello y si produce y/o debe producir los 3200 vatios que reclama D. [REDACTED] y en su caso a que se refería el técnico de [REDACTED] en el parte de intervención cuando dice que están a la espera de poner una octava placa y en su caso detallen que modificación precisa la instalación y cuál sería el coste para el reclamante de esta modificación. También deben de aclarar la fiabilidad y el funcionamiento de la aplicación informática (Smart Iberdrola o similar) que han facilitado al cliente para la consulta de la producción de sus placas solares y en su caso porque no alcanza los citados 3200 en las consultas que el reclamante hace.

Si trascurridos dos meses, [REDACTED] no se ha facilitado este informe al consumidor (con copia al órgano arbitral) o bien este informe denota un mal funcionamiento de la instalación o denota que lo ofertado no se corresponde con lo ofertado o con lo instalado en el domicilio del consumidor, el cliente podrá pedir se le repare, modifique la instalación o se le amplíe la información técnica y practica del funcionamiento de su instalación de forma satisfactoria, pudiendo plantear una nueva solicitud de arbitraje, modificando y adaptando sus peticiones a la vista del referido informe técnico, aportando, si lo considera oportuno o le es posible, otras pruebas o informes que avalen, en su caso, el mal funcionamiento de la instalación.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de NOVENTA DIAS, 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, 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 señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VER AL LATERAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	VOCAL REPRESENTANTE	SECTOR
	EMPRESARIAL	

Fdo