



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12831.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] 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. [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 que puede resumirse en: La solicitud del reclamante es por dos contratos: 1º Contrato [REDACTED] Navalafuente y le han cobrado 10,91 € por Desprecinto-Precinto, enganche-desenganche y se ha devuelto el mismo. La reclamante refiere que han dejado desconectado un interruptor automfaxico diferencia general en el armario de acometida; 2º [REDACTED] Madrid y debido al cambio del contrato anterior y de las condiciones del mismo sin tener en cuenta lo que le explicarán sobre dicho cambio.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita:” Respecto a la concreción de la pretensión, señalar que en su momento se hizo por registro. No obstante, reitero la mismas: 1- se me apliquen las condiciones anteriores del anterior contrato. De no ser posible, que se aplique el coste del anterior término de potencia y el precio anterior. 2- el contrato de la Calle [REDACTED], que le reintegren los 10'94€ y que conecten el diferencial magneto técnico general que han desconectado. 3- por todo ello una compensación de 150€ por los incidentes de Calle [REDACTED] y 250€ en el expediente de Calle [REDACTED].

En su escrito de 27 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y añade:” con respecto al contrato con Iberdrola en la C/ [REDACTED], ya que [REDACTED] no responde en absoluto a mi demanda ya que se me informó en un posít de los puntos que se modificaban en mi contrato, que no se me enseñó o leyó y firme en una pantalla electrónica. Al recibir el primer recibo comprueba que no se habían respetado los puntos acordados y escritos en el Pos-it y se había aumentado de forma importante el precio del Kw/día del término fijo y que no se había contemplado en el Post-it.

2º Con respecto al contrato con [REDACTED] en [REDACTED] de Navalaguente, quiero que continúe la reclamación: 1º Se ha resuelto el imago de 10,94 por enganche/desenganche; 2º Mantengo mi

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

demanda-reclamación por desconectado y aislado el interruptor, Yo no he pedido que se cambiaran los interruptores de la caja de acometida, ni se me había pedido permiso para anular dicho interruptor”.

En su escrito de 07 de agosto de 2024 refiere:” se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 16 de enero de 2024 refiere:” En contestación a su escrito con fecha 21/09/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] - **NAVALAFUENTE - MADRID**, les informamos de lo siguiente. De acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, el distribuidor tenía la obligación de sustituir, antes del 31 de diciembre de 2018, todos los contadores de medida en suministros de energía eléctrica con una potencia contratada de hasta 15 kW, por nuevos equipos que permitan la discriminación horaria y la tele gestión (plan de sustitución establecido por la Orden IET/290/2012, de 16 de febrero). Entre las funcionalidades de los nuevos contadores de tele gestión, que están reguladas por el Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, no se contempla la capacidad de proporcionar señal de reloj, como se venía haciendo hasta la fecha [REDACTED]

[REDACTED], nos indica que le informó al cliente de esta circunstancia antes de la sustitución de su contador. Así mismo, les comunicamos que el nuevo equipo de medida incorpora la función de Interruptor de Control de Potencia (ICP). Por otro lado, les informamos de que la factura de derechos de fecha 04/05/2021 e importe 10,94 € correspondía a la modificación de tarifa realizada a Plan Exclusivo. No obstante, en aras a la satisfacción del cliente hemos procedido a anular la factura y hemos compensado el importe con la factura pendiente de pago de fecha 07/12/2023 e importe 10,93 €, realizando el abono de importe 0,01 € en la cuenta de domiciliación del contrato. Se adjunta copia de la factura anuladora.

En relación al contrato [REDACTED], les comunicamos que próximamente se le enviará contestación a la reclamación. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] 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”.

En su escrito de 31 de enero de 2024 refiere: “En contestación a su escrito con fecha 25/09/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] - **MADRID**, les informamos de lo siguiente. En continuación a nuestro escrito de fecha 16/01/2024 y en relación al contrato de referencia [REDACTED] les comunicamos que, hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que venimos aplicando es correcto. En cualquier caso, remitimos adjunto al presente escrito copia del contrato de D. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta que estamos aplicando. Así mismo, les informamos que, dicha oferta comenzó a aplicarse a partir del 29/05/2023, fecha de firma del contrato. Así mismo, le rogamos a D. [REDACTED] que, en caso de que desee contratar una nueva oferta con [REDACTED], contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde le informaremos de las ofertas vigentes, para que pueda acogerse a la que más le beneficie. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], 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”.

En su escrito de 05 de agosto de 2024 refiere:” En primer lugar, queremos pedir disculpas por el retraso en la contestación a su requerimiento. Hemos de destacar nuestro continuo y permanente ánimo de colaborar siempre de forma diligente y proactiva con cualquier requerimiento que haya



Comunidad de Madrid

venido de esta Administración, todo ello en el objetivo de atender cualquier posible reclamación que provenga de nuestros clientes a través de un Organismo Público, pues desde [REDACTED] entendemos que esta es la forma adecuada de colaborar con la Administración Pública para mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes. En contestación a su escrito con fecha 19/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 10 de septiembre de 2024, por escrito, y nos aportan alegaciones en relación con la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] [REDACTED] NAVALAFUENTE - MADRID, les informamos de lo siguiente. La resolución de esta reclamación depende de [REDACTED] empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro. Por ello, el 05/08/2024 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos trasladado la solicitud del cliente. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona. Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos a esta delegación aplazamiento de audiencia, la cual, está prevista el día 10/09/2024, para remitir la respuesta correspondiente. Para cualquier consulta que deseen formularnos sobre este asunto rogamos nos faciliten la referencia que les hemos asignado y que figura en el encabezamiento de este escrito.

En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Por todo ello, comunicamos a esa Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso. En relación al contrato [REDACTED], les comunicamos que próximamente se le enviará contestación a la reclamación. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos".

En su escrito de 2 de septiembre de 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 21/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 10 de septiembre de 2024, en relación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] -MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 31/01/2024, hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato [REDACTED] de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que venimos aplicando es correcto. Así mismo, le rogamos a D. [REDACTED] que, en caso de que desee contratar una nueva oferta con [REDACTED], contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde le informaremos de las ofertas vigentes, para que pueda acogerse a la que más le beneficie. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED]".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere con respecto al contrato nº [REDACTED] de la C/ [REDACTED], no cumplen lo que le dijeron en el Posit con las condiciones que le informaron.

2º El reclamante refiere con respecto al contrato nº [REDACTED] de la [REDACTED] [REDACTED] Navalafuente (Madrid) y aquí es que solicita un interruptor para encender y apagar la instalación para cuando no este.

3º La mercantil refiere: "El elemento de corte al que hacen referencia es un Interruptor de Control de Potencia (ICP) propiedad de ID el cual se retira al tenerlo incorporado el contador de tele gestión." En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida,



Comunidad de Madrid

lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red.

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

1º Con respecto al [REDACTED] Navalafuente(Madrid) no SE ENTRA A CONOCER las pretensiones del reclamante al estimar la exclusión de arbitraje alegada por la empresa reclamada, que manifiesta que el objeto de la reclamación es competencia de la distribuidora al tratarse a un elemento de corte al que hacen referencia es un Interruptor de Control de Potencia (ICP) propiedad de ID el cual se retira al tenerlo incorporado el contador de tele gestión.

2º Con respecto al contrato [REDACTED] (Madrid) SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que después de revisar las facturas desde julio de 2023 a abril de 2024, en las de fecha 05/06/2023 a 03/01/2024, los importes facturados son según lo ofertado al reclamante durante un año, por importe 0,17 Kwh y el descuento del 15%, y a partir de las facturas de fecha 03/01/2024 a 04/05/2024 se le factura a 0,18 Kwh y descontando el 15%. Por ello, la mercantil debe proceder a re facturar desde la factura de 03/01/2024 a 04/05/2024 el exceso de lo acordado. Dicho importe resultante, se debe proceder a devolver al reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: