



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08145.1/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación, a través de una Omic y de la Comunidad de Madrid, por lo que extractamos las partes más relevantes, para clarificar los hechos y las pretensiones del consumidor.

1º) Del escrito presentado el 17.04.2024 ante la Comunidad, se puede extraer lo siguiente:

“Motivo de la reclamación. Instalación SV47420127.

Firmó el contrato porque si no, no seguían adelante con los trámites posteriores, (legalización de la instalación, gestión de la ayuda a la Fundación de la Energía y la Comunidad de Madrid, etcétera), confiando en que se acabarían solucionando los problemas.

La Fundación de la Energía le pide la factura, justificantes de pago y capturas de pantalla de la aplicación, que no puede proporcionar porque el sistema no funciona.

Quiere dejar constancia de que paga sin estar conforme, dado el mal funcionamiento del sistema durante más de 15 meses que lleva en marcha.

No ve lógico que un sistema que cuesta 13.000 € tenga deficiencias importantes, como presentación de datos incoherentes o tener que acceder como instalador para poder gestionar la batería y no poder configurar que cargue a una hora determinada sin consumir de la compañía eléctrica.

A pesar de ser más caro, contrató esa instalación con [REDACTED]. La instalación empezó mal, tardaron casi 5 meses en realizarla, nadie contestaba, por lo que puso la primera reclamación, el 30.11.22. Después hubo varios errores de índole administrativa y 15

Comunidad de Madrid

meses después de haberse instalado, el sistema sigue sin funcionar, el instalador dejó de contestar.

Puso otra reclamación, el 8.02.23 en la que reflejaba que la instalación no funcionaba bien. Al solucionarlo surgieron otros problemas. Y al solucionar estos surgieron sucesivamente otros. Han ocurrido dos cambios de uso horario y en ambas ocasiones se han estropeado más cosas de las que ya había mal y han tardado meses en solucionarlo. En los últimos correos incluyó a Goodwe por habérselo recomendado en el número de teléfono [REDACTED], ya que el instalador dice que no puede hacer nada por no ser un problema de ellos. Lo hizo con reticencia porque en otra ocasión parecida, Goodwe cerró las incidencias diciendo que solo atendería las abiertas por el instalador y efectivamente, en esta ocasión ha vuelto a pasar lo mismo. Aunque le han dejado en copia en un hilo para mantenerle informado. En este hilo, Goodwe dijo el día 21.03.24 que ha actualizado los equipos y que hay que reiniciarlos, pero nadie ha contactado con él para venir a hacerlo o indicarle cómo hacerlo. La empresa que está en este hilo dice que es un distribuidor y no puede hacer nada si no lo pide [REDACTED]. En varias ocasiones ha recordado a todos ([REDACTED], instalador y Goodwe) que estaba esto pendiente. Solo respondió [REDACTED] el 27.03.24 diciendo que reportaba una incidencia y que podía volver a llamar al [REDACTED]. Le llamaron el 12.04.23 para pasarse por su casa, pero lamentablemente no estaba. Sigue a la espera de que vayan. Adjunta una serie de correos en los que expone con detalle lo sucedido:

1º A fecha 8.02.23 se había solucionado el cambio de retrofit, la firma de los documentos para la legalización de la instalación y lo relativo a la aplicación SEMS, solo el primer punto. Quedaba pendiente que la aplicación SEMS no reflejaba autoconsumo. Cuando cambiaron la hora, en diciembre de 2023, se volvió a quedar mal la aplicación SEMS hasta el día de la reclamación.

2º A fecha 25.05.23 recuerda que la aplicación SEMS sigue mal y pide hablar con un responsable. También indica que estaba viendo bridas de la instalación de las placas por el suelo del jardín.

3º El 6.07.23 vuelve a recordar que todo sigue igual, pero ya no obtiene respuesta.

4º Intentó abrir incidencia a través de [REDACTED], llamando a Atención al Cliente, pero le decían que no podían abrir la incidencia porque no tiene contrato con ellos de suministro eléctrico.

5º Correo de 4.07.2023 de [REDACTED] comunicando que ya dispone de contrato de autoconsumo. Aprovecha para volver a reportar la incidencia. Y le contestan el 12.07.23. Vuelve a recordar que sigue con el problema el 16.08.23 y nuevamente el 21.08.23, escribe [REDACTED] pidiendo que lo saque del hilo. Los días 21.08.23, 18.09.23 y 2.10.23 vuelve a recordarlo en ese hilo, pero nunca han contestado.

6º. Le llamaron del departamento de Ventas, les contó los problemas y le dijeron que pasaban las incidencias (aplicación SEMS, le había saltado el diferencial de las placas por segunda vez; había bridas de la instalación caídas por el jardín). Le estuvieron llamado un tiempo para preguntar, pero todo seguía igual.

7º Fueron a su domicilio a revisar lo de las bridas caídas en el jardín y lo solucionaron.

8º El 3.10. 23, el servicio de Atención al Cliente le pidió datos y aparentemente abrió la incidencia. Pero hay quedó todo.

9º. El 30.10.23 solucionan los problemas de la aplicación SEMS, aunque duró muy poco



Comunidad de Madrid

tiempo. Seguía pendiente que le dieran una explicación de por qué había saltado el diferencial de las placas en dos ocasiones distantes en el tiempo y sobre una posible pérdida de producción que había apreciado. Cuando se produjo el cambio horario y se lo actualizaron volvieron a surgir problemas con la aplicación SEMS.

10º [REDACTED] informa de que han habilitado un número de teléfono para reportar incidencias, [REDACTED]. Y alguna de las veces que ha llamado a ese número le comunican que el instalador ha dicho que la instalación está correcta. Pero no han pasado a verla ni han contestado a sus correos.

11º. Los problemas fueron a peor, dejando de funcionar más cosas en la aplicación. El instalador alega no poder hacer nada porque el problema es de Goodwe.

12º El 21.03.24 Goodwe dice que ha actualizado los inversores y que es preciso hacer reinicio del sistema. Le llaman para acudir un día y al no estar en su domicilio ya no vuelven a llamar ni a ir.

SOLICITA:

1. Se valore si los equipos son adecuados dado que llevan más de 15 meses instalados y no funcionan adecuadamente.
2. Si deciden que no son adecuados, instalar nuevos equipos poniéndose de acuerdo con el departamento que lleva la gestión de la subvención ya que está pasada la primera fase en la que piden los equipos instalados.
3. Si deciden que son adecuados:
 - Solucionen de inmediato los problemas que sigue habiendo con la aplicación SEMS.
 - Ampliar la garantía a estos equipos al menos en lo que se refiere al software. Y si cuando termine esa garantía siguen dando problemas, que se cambien los equipos.
 - Contacten con él para dar una explicación, mejor por escrito.
4. Si hay algún problema con la subvención que tiene solicitada debido a que aún no funciona correctamente el sistema o porque ha tardado en pagar debido a que no funciona el sistema, que [REDACTED] le abone la misma.
5. Si cuando vaya a realizar la declaración de la renta complementaria del año 22 hay algún problema porque aún no funciona correctamente el sistema o porque ha tardado en pagar, que [REDACTED] le abone el importe correspondiente.
6. Compensación por no haber podido disfrutar como es debido del sistema, durante todo este tiempo, al no haber podido disponer de los datos correctos, no ha podido sacarle más partido.
7. Compensación por todo el tiempo que está perdiendo en llamadas telefónicas, correos electrónicos haciendo las reclamaciones, ir a una tienda física, esperar cola para poder presentarlas, etcétera.
8. Compensación por lo que está provocando esto en su salud.
9. Que se habilite un correo electrónico para abrir incidencias, ya que por teléfono hay cosas complicadas de explicar.



Comunidad de Madrid

10. Que se agilice la resolución de los problemas y se mantenga informado al cliente del Estado de las incidencias. No puede ser que se tarde meses en solucionarlas y que encima el cliente tenga que realizar múltiples llamadas para informarle de cómo va.

2º) El consumidor presenta nueva reclamación el 12.05.24, en la que el consumidor afirma que aunque a nivel de equipamiento hubo problemas, quedaron resueltos efectivamente y el sistema está generando energía. Tampoco tiene problemas con el contrato de autoconsumo y facturación. Sigue teniendo problemas con la herramienta que proporcionan para visualizar los datos de la planta (aplicación SEMS), que sigue sin funcionar, en unos casos no presentando cómputo de datos y en otros, datos totalmente erróneos. No puede entregar capturas de pantalla de estos datos a Fenercom por no contener datos verídicos.

3º) Indica el consumidor que el 24.04.24 instalaron otro CT en el medidor. Lo quitaron en su momento y no dieron explicaciones. Ello solucionó un problema existente, pero afectó al resto de los datos mostrados.

4º) En alegaciones presentadas el 2.09.24, el consumidor indica que quiere “dejar constancia de su disconformidad con archivar este procedimiento”.

Y SOLICITA:

“Que [REDACTED] compruebe que efectivamente soy cliente y atienda a esta reclamación. La aplicación para monitorizar el sistema no me está funcionando correctamente (muestra que toda la energía que genero la vendo y que yo consumo todo de la red eléctrica y esto es rotundamente falso, entre otros problemas de esta aplicación)”.

5º) En su escrito de 10.10.24 el consumidor insiste en que los problemas que presenta la instalación siguen siendo más o menos los mismos: la aplicación para monitorizar el sistema (SEMS) presenta unos datos totalmente erróneos.

En este último escrito el consumidor actualiza los problemas que subsisten con el SEMS: “Contiene los errores más significativos que sigue mostrando la app para móvil SEMS (aplicación proporcionada por la marca Goodwe para la monitorización de los equipos de su marca y datos estadísticos) a fecha 25/09/25 y que como se podrá ver solo han solucionado tres de los errores, dos de los cuales se los reporté posteriormente, pero lo anterior y principal sigue sin estar solucionado. Debe tenerse en cuenta que el día 24/04/24 instalaron otro sensor de medición en el medidor. Quitaron esta pieza al principio de la instalación 12/2022 y no me dieron explicaciones a pesar de que se las pedí e insistí en preguntarles que si eso iba a afectar a futuro en el funcionamiento (si lo estiman necesario puedo buscar los correos electrónicos que lo demuestran). Esto arregló el problema que reflejo como solucionado en la primera captura de pantalla de las pertenecientes a este documento, aunque al solucionarlo se perdió gran parte de las estadísticas de históricos, concretamente desde diciembre de 2022 hasta el 24/04/24, y mucho me temo que no se van a recuperar. Esto me perjudica bastante de cara a poder ajustar mis consumos este invierno y puede afectarme si en algún momento FENERCOM me los pide”.

SOLICITA:

1º “Que la instalación fotovoltaica funcione correctamente al completo (aplicación de monitorización incluida, actualmente hay datos básicos que no presenta y hay otros muchos son totalmente erróneos) y sea estable, bien sustituyendo los equipos instalados o haciendo que los ya montados funcionen correctamente.

Si es con los equipos actuales ampliar su garantía, como nunca ha funcionado correctamente el sistema ha hecho imposible comprobar su correcto funcionamiento”.

La cuantificación económica que realiza el consumidor es la siguiente:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- No procede si se solucionan los problemas.
- 2.500 € si no se solucionan los problemas.

2º "Compensación por el perjuicio ocasionado (pérdida de tiempo al teléfono, enviar correos, buscar datos de cosas sucedidas, desplazarse a una oficina de [REDACTED] para poner reclamaciones, no haber podido disfrutar hasta ahora del funcionamiento correcto del sistema para ajustar mis consumos y comprobar que efectivamente todo está funcionando correctamente (muy posiblemente esto también me está conllevando pérdida económica), el daño que está haciendo a su salud toda esta incertidumbre e impotencia (ansiedad y noches sin poder dormir), retraso en la presentación de la documentación en FENERCOM por no haber podido enviar las capturas de pantalla de la aplicación que pedían hasta hoy (09/10/2024), etc. Cuantificación económica estimada: 800 €.

3º "Que le abonen lo que pudo desgravarse en la declaración de la renta si Hacienda pone pegass cuando vaya a presentar la declaración complementaria del año 2022. Retrasó el pago todo lo que pudo ya que el sistema fotovoltaico instalado no funciona como debe por lo que en el momento de presentar la declaración de la renta del año 2022 todavía no había pagado (no podía desgravarse por algo sin abonar aunque el certificado energético es de ese año, le aconsejaron en Hacienda solicitar una revisión una vez pagado) aún así, para evitar complicar más las cosas pagó en el plazo establecido por [REDACTED]. Está solicitada en Hacienda la revisión de las declaraciones de la renta de ambos cónyuges correspondientes al ejercicio 2022.

La cuantificación económica de este apartado, no procede si Hacienda le abona lo que corresponda. O que Hacienda ponga pegass por la fecha de pago y no le conceda la subvención: cuantificación económica en tal caso de 4.881,6 €. Incluso manifiesta la posibilidad de no tener en cuenta este punto pudiendo solicitarlo más adelante llegado el caso.

4º Que le abonen el importe de la ayuda solicitada a FENERCOM si finalmente la deniegan por los datos incorrectos. Si la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid no le abona la subvención, que sea [REDACTED] quien lo abone.

Queda pendiente que solucionen los problemas presentados en la aplicación SEMS. La cuantificación económica es de 5.435,36 €.

6º) En su comunicación de 21.01.25, el consumidor indica que le han dicho que es preciso cambiar la batería por no ser compatible con otras marcas.

7º) En nueva actualización de pretensiones, recibida el mismo día de la vista, el consumidor actualiza exclusivamente las cuantías, sin cambiar las causas por las que reclama. El Colegio ha decidido no tomar en consideración las nuevas cuantías: Primero, porque de otro modo, sería necesario suspender la audiencia arbitral, y dar traslado a la reclamada para que no se produzca una indefensión de partes. Al no modificar los motivos por los que reclama, no se considera necesario suspender la audiencia y se acuerda unánimemente continuar con las actuaciones. Y segundo, porque la suma de las cuantías actualizadas es inferior a la reclamación previa (4.055 del presupuesto de sustitución de componentes, y 926 de indemnización de daños, lo que está por debajo de los 5.435 euros solicitados inicialmente). Al tratarse de una cantidad inferior, no provoca perjuicio alguno al consumidor que el Colegio proceda a examinar su pretensión económica anterior, que cubriría la actual, por lo que al consumidor no le provoca ningún tipo de indefensión.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de respuesta a la OMIC de Mancomunidad del Henares-Jarama, el

Comunidad de Madrid

26.04.24, la reclamada contesta que en relación con el punto de suministro CUPS, al no mantener el cliente ninguna relación contractual con [REDACTED] no pueden dar trámite a la reclamación. El consumidor no tiene contratos activos con la comercializadora.

2º) En escrito de 28.05.24 de la [REDACTED] del grupo Naturgy, manifiestan que han solicitado al departamento de Autoconsumo verificar las incidencias reportadas en relación con la aplicación SEMS, y recibieron la siguiente respuesta: En abril la EEII volvió a instalar una pinza que desde el fabricante nos dijeron. Os adjunto la monitorización donde se observa que la instalación funciona correctamente". Desde la comercializadora [REDACTED] verifican que el servicio de autoconsumo funciona correctamente.

3º) En escrito de 8.05.24 de la [REDACTED] se indica que consta la aprobación de la aplicación del autoconsumo con excedentes y compensación individual aplicado a partir del 15 de mayo de 2023 y desde la distribuidora reportan la facturación con autoconsumo para el período de 15 de mayo de 2023 al 30 de abril de 2024.

Del mismo modo han corroborado que han generado la facturación para el período mencionado con la compensación de excedentes.

Ante la inconformidad del cliente respecto a las deficiencias posteriores a la instalación de las placas y el mal funcionamiento de las mismas, han solicitado al departamento encargado la verificación y resolución de incidencias presentadas, recibiendo la respuesta: "Damos por resuelta la reclamación del cliente. Como se puede observar, la instalación funciona y mide correctamente en lo relacionado a las peticiones de FENERCOM sobre la subvención hemos consultado con el equipo de subvenciones y se está gestionando. Estamos esperando a que el cliente remita la información necesaria". La situación ya está siendo tratada por el departamento encargado.

4º) En escrito de 16.07.2024, [REDACTED] indica que:

"Hemos comprobado que en [REDACTED] no tenemos ningún contrato activo a nombre del [REDACTED]. Revisando la documentación adjunta la compañía comercializadora del cliente es la [REDACTED] por lo que rogamos dirijan a ellos el expediente. No podemos atender su reclamación".

5º) En escrito de 7.01.25, [REDACTED] manifiesta que:

"Tras recibir las alegaciones del consumidor, hemos procedido a solicitar información sobre la APP SEMS de la instalación solar al departamento de [REDACTED] Solar. Por este motivo, estamos pendientes de dicho departamento para poder darles una respuesta definitiva lo antes posible".

6º) En escrito de 22.01.25, la reclamada manifiesta que:

"Una vez revisado el presente expediente, realizamos una consulta a [REDACTED] solicitando información sobre el funcionamiento de la aplicación para monitorizar la instalación fotovoltaica, para la cual nos indicaron que acudieron al domicilio del [REDACTED] en varias ocasiones y que confirmaron que la monitorización aparece correctamente por lo que no corresponde realizar gestiones adicionales por su parte. Asimismo, nos informan de que no pueden realizar modificaciones sobre la página web ni sobre la APP SEMS ya que pertenecen a GOODWE, marca del inversor, y ellos no tienen potestad para actuar. No obstante, a raíz de varias reclamaciones, trasladaron la incidencia al servicio técnico oficial, siendo informados de que **tenían constancia de dicha incidencia y que estaba reportada internamente sin fecha de resolución**".



Comunidad de Madrid

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta el contrato firmado (aceptación de oferta) el 26.07.22 con [REDACTED] para realizar la instalación fotovoltaica en el domicilio del consumidor, con el suministro e instalación de 14 paneles solares, 1 inversor, un equipo de monitorización y una batería Goodwe. El importe total con IVA es de 13.057,28 €.

2º) Se aporta un descuento de [REDACTED] de 1.305,73, del que el consumidor dice haber cobrado sólo el 50%. El descuento procedía de ITR SL, (Instalaciones térmicas renovables).

3º) Se presenta el segundo contrato, con fecha de oferta 2.08.22, y el mismo precio 13.057,28 €.

Se reflejan como datos de producción y consumo los siguientes:

Producción neta: 6.035 kwh/año

Energía autoconsumida: 3.297 kwh/año

Energía excedentaria: 2.739 kwh/año

Consumo en red: 131 kwh/año

En cuanto a los equipos, se indica que:

- Paneles FV: 14 paneles SolarWat Classic H1.2 Style 370wp. Garantía de productor 30 años. Garantía de producción 82 % después de 30 años.

- Inversor Goodwe DNS 600. Garantía de producto 10 años.

- Estructuras Coplanar de aluminio Sunfer. Garantía de producto 10 años.

- Monitorización: Goodwe Home Kit 1 phase. Transformadores y comunicaciones. Garantía de producto 2 años. Comunicación wifi o cableada. Visualización con acceso web o App móvil

- Otros conceptos incluidos. Baterías Goodwe Lynx 5,4kwh. Garantía de producto 10 años.

En cuanto a los datos, se indica que:

Tu consumo actual es de 3.428 kwh.

Con [REDACTED]: Tu consumo será de 131 kwh. Tu autoconsumo instantáneo será de 1.796 kwh, Tu autoconsumo por baterías será de 1.501 kwh. Tus excedentes serán de 2.739 kwh.

4º) Se presenta el documento de recepción de la instalación fotovoltaica, conforme a contrato suscrito el 19.12.22, firmado el 4 de mayo de 2023. Con respecto a los componentes, se menciona también el retrofit modelo GW5000S-BP.

5º) El consumidor presenta junto con sus alegaciones, una serie de pantallazos capturados en distintos días (3.05.24; 10.05.24; 12.05.24). Junto a ellos explica los datos incorrectos que muestra la aplicación, y que a partir del 12.05.24 la aplicación muestra datos aparentemente reales, habiéndose perdido los datos anteriores al 25.05.24. Aunque también indica que a partir del 25.04 de nuevo se muestran datos incorrectos, lo que coincide con el día en que le instalaron otro CT del medidor. Como ejemplo de ello, se aporta una captura de pantalla de 19.05.24 en que se muestra que la instalación ha generado 622,26kwh, lo que es imposible.

6º) Se presenta Subvención concedida de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid de 5.12.23. La subvención concedida es de Categoría generación 3.150 € y categoría almacenamiento 2.285,36 €.

7º) Se presentan las facturas de [REDACTED] por la instalación:

- Factura de 19.08.22 por importe de 2.611,46 €, en concepto de gastos de gestión y reserva de instalación de equipos fotovoltaicos. Pagada por



Comunidad de Madrid

transferencia el 15.08.22.

- Factura de 20.02.24 en concepto de cantidad restante por instalación de equipos fotovoltaicos, por valor de 10.445,82 €. Pagado el 15.05.24.

8º) El consumidor en un escrito de 21.1.25 afirma que le han realizado el abono de Hacienda de la declaración complementaria de renta por la instalación fotovoltaica.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

Dados los numerosos escritos aportados por las partes, se procede a revisar las pretensiones del consumidor y determinar las que siguen en vigor. El consumidor presenta las siguientes pretensiones, que se contienen fundamentalmente en dos escritos:

1. Se valore si los equipos son adecuados dado que llevan más de 15 meses instalados y no funcionan adecuadamente.
2. Si deciden que no son adecuados, instalar nuevos equipos poniéndose de acuerdo con el departamento que lleva la gestión de la subvención ya que está pasada la primera fase en la que piden los equipos instalados.
3. Si deciden que son adecuados:
 - Solucionen de inmediato los problemas que sigue habiendo con la aplicación SEMS.
 - Ampliar la garantía a estos equipos al menos en lo que se refiere al software. Y si cuando termine esa garantía siguen dando problemas, que se cambien los equipos.
 - Contacten con él para dar una explicación, mejor por escrito.

Sobre las tres primeras cuestiones, la 11ª y 15ª se pronuncia el Colegio conjuntamente.

4. Si hay algún problema con la subvención que tiene solicitada debido a que aún no funciona correctamente el sistema o porque ha tardado en pagar debido a que no funciona el sistema, que [REDACTED] le abone la misma.

Esta pretensión, junto con la 14ª que la reitera, han quedado resueltas, dado que el consumidor ha presentado la resolución de concesión de la subvención de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid de 5.12.23.

5. Si cuando vaya a realizar la declaración de la renta complementaria del año 22 hay algún problema porque aún no funciona correctamente el sistema o porque ha tardado en pagar, que [REDACTED] le abone el importe correspondiente.

La 5ª pretensión, reiterada en la 13ª ha quedado ya resuelta, porque el consumidor en comunicación de enero de 2025 ha indicado que ha recibido ya la devolución de Hacienda.

6. Compensación por no haber podido disfrutar como es debido del sistema, durante todo este tiempo, al no haber podido disponer de los datos correctos, no ha podido sacarle más partido.
7. Compensación por todo el tiempo que está perdiendo en llamadas telefónicas,



Comunidad de Madrid

correos electrónicos haciendo las reclamaciones, ir a una tienda física, esperar cola para poder presentarlas, etcétera.

8. Compensación por lo que está provocando esto en su salud.

Las pretensiones 6ª, 7ª, 8ª y la 12ª al tratarse de indemnización de daños, se analizarán conjuntamente.

9. Que se habilite un correo electrónico para abrir incidencias, ya que por teléfono hay cosas complicadas de explicar.

10. Que se agilice la resolución de los problemas y se mantenga informado al cliente del Estado de las incidencias. No puede ser que se tarde meses en solucionarlas y que encima el cliente tenga que realizar múltiples llamadas para informarle de cómo va.

Las pretensiones 9ª y 10ª quedan fuera de la competencia del Colegio Arbitral. El Colegio no tiene competencia para intervenir en cuestiones internas de la empresa, ni para actuar con carácter general, más allá del conflicto planteado, por lo que no puede exigir ni que se habilite un correo para abrir incidencias de los consumidores, ni para exigir agilidad en la resolución de incidencias o en la información que se facilita al cliente.

11. "Que la instalación fotovoltaica funcione correctamente al completo (aplicación de monitorización incluida, actualmente hay datos básicos que no presenta y hay otros muchos que son totalmente erróneos) y sea estable, bien sustituyendo los equipos instalados o haciendo que los ya montados funcionen correctamente. Si es con los equipos actuales ampliar su garantía, como nunca ha funcionado correctamente el sistema ha hecho imposible comprobar su correcto funcionamiento".

La cuantificación económica que realiza el consumidor es la siguiente:

- No procede si se solucionan los problemas.
- 2.500 € si no se solucionan los problemas.

Esta pretensión se resuelve junto con las tres primeras.

12. "Compensación por el perjuicio ocasionado (pérdida de tiempo al teléfono, enviar correos, buscar datos de cosas sucedidas, desplazarse a una oficina de [REDACTED] para poner reclamaciones, no haber podido disfrutar hasta ahora del funcionamiento correcto del sistema para ajustar mis consumos y comprobar que efectivamente todo está funcionando correctamente (muy posiblemente esto también me está conllevando pérdida económica), el daño que está haciendo a su salud toda esta incertidumbre e impotencia (ansiedad y noches sin poder dormir), retraso en la presentación de la documentación en FENERCOM por no haber podido enviar las capturas de pantalla de la aplicación que pedían hasta hoy (09/10/2024), etc. Cuantificación económica estimada: 800 €.

Esta pretensión se resuelve junto con las 6ª a 8ª.

13. "Que le abonen lo que pudo desgravarse en la declaración de la renta si Hacienda pone pegas cuando vaya a presentar la declaración complementaria del año 2022. Retrasó el pago todo lo que pudo ya que el sistema fotovoltaico instalado no funciona como debe por lo que en el momento de presentar la declaración de la renta del año 2022 todavía no había pagado (no podía desgravarse por algo sin abonar aunque el certificado energético es de ese año, le aconsejaron en Hacienda solicitar una revisión una vez pagado) aún así, para evitar complicar más las cosas pagó en el plazo establecido por [REDACTED]. Está solicitada en Hacienda la revisión de las declaraciones de la renta de ambos cónyuges correspondientes al ejercicio 2022.

Cuestión ya resuelta.



Comunidad de Madrid

14. Que le abonen el importe de la ayuda solicitada a FENERCOM si finalmente la deniegan por los datos incorrectos. Si la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid no le abona la subvención, que sea [REDACTED] quien lo abone.
Cuestión ya superada porque la subvención ha sido concedida.

15. Queda pendiente que solucionen los problemas presentados en la aplicación SEMS. La cuantificación económica es de 5.435,36 €
Esta cuestión se resuelve en las 1ª a 3ª, y 11ª.

SEGUNDA:

Las pretensiones 1ª, 2ª, 3ª, 11ª y 15ª del consumidor deben analizarse conjuntamente.

1. Se valore si los equipos son adecuados dado que llevan más de 15 meses instalados y no funcionan adecuadamente.
2. Si deciden que no son adecuados, instalar nuevos equipos poniéndose de acuerdo con el departamento que lleva la gestión de la subvención ya que está pasada la primera fase en la que piden los equipos instalados.
3. Si deciden que son adecuados:
 - Solucionen de inmediato los problemas que sigue habiendo con la aplicación SEMS.
 - Ampliar la garantía a estos equipos al menos en lo que se refiere al software. Y si cuando termine esa garantía siguen dando problemas, que se cambien los equipos.
 - Contacten con él para dar una explicación, mejor por escrito
4. "Que la instalación fotovoltaica funcione correctamente al completo (aplicación de monitorización incluida, actualmente hay datos básicos que no presenta y hay otros muchos son totalmente erróneos) y sea estable, bien sustituyendo los equipos instalados o haciendo que los ya montados funcionen correctamente. Si es con los equipos actuales ampliar su garantía, como nunca ha funcionado correctamente el sistema ha hecho imposible comprobar su correcto funcionamiento".

La cuantificación económica que realiza el consumidor es la siguiente:

- No procede si se solucionan los problemas.
 - 2.500 € si no se solucionan los problemas.
5. Queda pendiente que solucionen los problemas presentados en la aplicación SEMS.

Ha quedado probado por las numerosas reclamaciones del consumidor que desde la instalación fotovoltaica se han sucedido problemas de funcionamiento en la misma, que se han ido solventando sucesivamente. No obstante, a día de hoy, el consumidor mantiene que subsisten los problemas derivados de la aplicación SEMS, y que le han comunicado que debe ser cambiada la batería.

Por su parte, la reclamada, manifiesta en sus últimas alegaciones que "acudieron al domicilio del consumidor en varias ocasiones, y que confirmaron que la monitorización aparece correctamente por lo que no corresponde realizar gestiones adicionales", pero al mismo tiempo señala en el párrafo siguiente que no pueden realizar modificaciones sobre la página web ni sobre la app SEMS que pertenecen a Goodwe, y ellos no tienen potestad para actuar.

Lo que es evidente es que se ha producido un funcionamiento incorrecto de la instalación fotovoltaica. El art. 118.1 TRLCU prevé que: "*Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o*

Comunidad de Madrid

que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, (...)" . Desde la puesta en marcha de la instalación, se han sucedido numerosas intervenciones, y pese a solucionar unos problemas y generarse otros, la aplicación SEMS no está funcionando adecuadamente. Dado que [REDACTED] opta por montar estos equipos, y que realiza numerosas instalaciones, se entiende que en principio funcionan bien, pero en este caso, algo impide el adecuado funcionamiento de la instalación o de algunos de sus componentes. Concretamente son de la marca Goodwe el inversor, el Home kit 1 phase de monitorización y la batería, sin que se hayan producido problemas derivados del funcionamiento de los paneles (más allá del problema que se dio con las bridas sueltas de la instalación de los paneles), por lo que es obvio que los problemas se derivan únicamente en relación con el sistema de Goodwe. No puede saberse si la instalación funciona mal, por culpa de la batería, del inversor, del sistema de monitorización (o de los medidores instalados para enviar los datos a la aplicación de monitorización), pero en todo caso, la instalación ha de ponerse en conformidad con el contrato. Por ello, el Colegio arbitral estima que intentada la reparación en numerosas ocasiones, debe procederse a la sustitución, no de toda la instalación pero sí de los componentes que provocan el mal funcionamiento: En este sentido, [REDACTED] está obligada a la sustitución por componentes nuevos del mismo modelo y marca (salvo que estuviesen obsoletos, en cuyo caso, deben sustituirlos, sin coste para el consumidor, por el modelo actualizado):

- Del Inversor Goodwe DNS 600, concediendo de nuevo una garantía de producto de 10 años.
- El Goodwe Home Kit 1 phase (transformadores y comunicaciones), concediendo de nuevo una garantía de producto de 2 años, con la instalación por wifi, y cerciorándose de que la app funciona correctamente.
- La Batería Goodwe Lynx 5,4kwh, concediendo una garantía de producto de 10 años.
- Si fuera necesario, se sustituirán además los medidores .

Estas garantías comerciales, son independientes de la garantía legal, que se reiniciará (por el período de 3 años) desde la entrega e instalación de los citados componentes. Esto implica la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR relativa a la puesta en conformidad de la instalación fotovoltaica contratada con [REDACTED]

TERCERA:

Las restantes pretensiones del consumidor que deben analizarse se refieren a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados:

1. Compensación por no haber podido disfrutar como es debido del sistema, durante todo este tiempo, al no haber podido disponer de los datos correctos, no ha podido sacarle más partido.
2. Compensación por todo el tiempo que está perdiendo en llamadas telefónicas, correos electrónicos haciendo las reclamaciones, ir a una tienda física, esperar cola para poder presentarlas, etcétera.
3. Compensación por lo que está provocando esto en su salud.
4. "Compensación por el perjuicio ocasionado (pérdida de tiempo al teléfono, enviar correos, buscar datos de cosas sucedidas, desplazarse a una oficina de [REDACTED] para poner reclamaciones, no haber podido disfrutar hasta ahora del funcionamiento correcto del sistema para ajustar mis consumos y comprobar que efectivamente todo está funcionando correctamente (muy posiblemente esto también me está conllevando pérdida económica), el daño que está haciendo a su salud toda esta incertidumbre e impotencia (ansiedad y noches sin poder dormir), retraso en la presentación de la documentación en FENERCOM por no haber podido enviar las capturas de pantalla de la aplicación que pedían hasta hoy (09/10/2024), etc. Cuantificación económica estimada: 800 €.



Comunidad de Madrid

Es evidente que las sucesivas reclamaciones causan molestias a todo consumidor, y que el art. 116, párrafo 2º TRLCU establece que: *“En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”*, pero es necesario probar la existencia, y la entidad de los perjuicios ocasionados.

El consumidor solicita una indemnización por no haber podido disfrutar del sistema, sacándole más partido, pero en todo caso, y dado que esta instalación tiene una proyección muy duradera, y que las garantías (legal, de 3 años) y comercial (de 2 o 10 años según los componentes que se van a sustituir) deben concederse nuevamente a la entrega (e instalación) de los componentes que se cambian, el Colegio Arbitral no considera que exista un perjuicio, dado que en todo caso, ha quedado compensado con el nuevo plazo de garantía que se extenderá a partir de la instalación de los mismos.

En cuanto a la indemnización por el tiempo y perdido y el efecto que ha tenido sobre su salud, que serían daños morales, este Colegio arbitral considera que no ha quedado probada su existencia y entidad, por lo que se desestima esta pretensión del consumidor. SE DESESTIMA, por lo tanto, la pretensión del consumidor de obtener una indemnización por daños.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR:**

SE ESTIMA su pretensión de poner los componentes de la instalación fotovoltaica en conformidad con el contrato, en aplicación de lo previsto en el art. 118.1 TRLCU.

■■■■■ está obligada a la sustitución por componentes nuevos del mismo modelo y marca (salvo que estuviesen obsoletos, en cuyo caso, deben sustituirlos, sin coste para el consumidor, por el modelo actualizado):

- Del Inversor Goodwe DNS 600, concediendo de nuevo una garantía comercial de producto de 10 años, y una garantía legal de 3 años.
- El Goodwe Home Kit 1 phase (transformadores y comunicaciones), concediendo de nuevo una garantía comercial de producto 2 años, con la instalación por wifi, y cerciorándose de que la app funciona correctamente. La garantía legal es de 3 años.
- La Batería Goodwe Lynx 5,4kwh, concediendo una garantía comercial de producto de 10 años, y una garantía legal de 3 años.
- Si fuera necesario, se sustituirán además los medidores necesarios, con la garantía legal de 3 años.

Estas garantías comerciales, son independientes de la garantía legal, que se reiniciará (por el período de 3 años) desde la entrega e instalación de los citados componentes.

SE DESESTIMA la pretensión del consumidor de que le sean indemnizados daños y perjuicios, porque no se ha aportado prueba alguna ni de su existencia ni de su entidad.

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.



Comunidad de Madrid

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, 10 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]