



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17101.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de noviembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, es cliente de [REDACTED] desde el 3 de diciembre de 2022 con la que tengo un descuento contratado. Pues bien, me han remitido la factura de fecha 21 de marzo de 2023 que acompaño como documento número uno, con la cual no estoy conforme ya que el descuento temporal energía en lugar de utilizar como referencia el importe 86,81 euros (que es el consumo de energía) se ha utilizado el importe 6,71 euros desconociendo porqué ha usado dicha cuantía para calcular el descuento en lugar de 86,81 euros, como hacen en otra factura que acompaño como documento dos. Que he puesto reclamación vía telefónica con número de incidencia 199779530 la cual ha sido desestimada. Que de conformidad con los derechos que me amparen previstos en los artículos 1.101, 1.106 y 1.124 del código civil y el Real Decreto Legislativo 1f2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Solicita se acuerde que se proceda a analizar la factura de 21 de marzo de 2023 con respecto al descuento temporal de energía, se me explique porqué han usado como referencia el importe de 6,71 euros en lugar de 86,81 euros y que se me devuelvan los importes que se me hayan cobrado indebidamente, y quiero la devolución en mi cuenta bancaria no la compensación en la siguiente facturación.

La parte reclamada alega que se están realizando las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. Cabe destacar que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. De acuerdo a lo anterior, hemos contactado con el departamento de facturación para que aplique el descuento del 25 % sobre la factura PM4301N0538873 del contrato 130064629789. De acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

comunicamos que la facturación del contrato 130064629789 se ha visto afectada por una demora que ha impedido que realizar la refacturación indicada. Informarles, que estamos trabajando en la resolución de la incidencia de forma progresiva. Una vez resuelta, se dará respuesta al resto de cuestiones en la mayor brevedad posible. El resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible. No obstante, en cualquier caso, quedamos a su disposición para cualquier cuestión adicional hasta la finalización de la reclamación.

La parte reclamante manifiesta que es cliente de [REDACTED] desde el 03/12/2022 con descuento en la factura de 21/03/2023. El descuento temporal energía en lugar de utilizar como referencia el importe de 86,81 euros (que es el consumo de energía) se ha utilizado el importe 6,71 euros, sin saber porque en el expediente de consumo me contestaron dándome la razón y a día de hoy no se me ha devuelto el importe cobrado indebidamente. Descuento es de 25% forma calculo perjuicio 86,81 euros- 6,71 euros x 0,25%= 20,03 euros. Solicita analizar factura del 21/03/2023 respecto al descuento temporal de energía al usar como referencia el importe 6,71 en lugar de 86,81 euros y la devolución del importe que me hayan cobrado indebidamente.

La parte reclamada manifiesta que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED] Cabe señalar que, [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. De conformidad con lo anterior, gestionamos la reclamación planteada y les informamos de la situación del contrato reclamado, con CUPS [REDACTED], es la siguiente: CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA 130064629789 TARIFA ONE CCH 2.0TD 3/12/2022 28/12/2023 De acuerdo con lo anterior, le informamos de que, atendiendo a lo manifestado en el escrito de la reclamación, se comprobó que no se había aplicado el descuento contratado correctamente en la factura PM4301N0538873. No obstante, por deferencia comercial se ha procedido a la anulación de la factura PM4301N0538873 la cual no se encontraba abonada por parte del Sr. [REDACTED]

La parte reclamada añade que se han realizado, de nuevo, las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED] Como ya se indicó, [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos

Comunidad de Madrid

relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. Asimismo, comprobamos que, con fecha 23 de mayo de 2024 se envió respuesta al expediente 21 - ARBC - 17101.2/2023, que adjuntamos junto con el justificante de envío, por lo que entendemos que se ha producido un cruce de comunicaciones. Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

La parte reclamante manifiesta que no considera resuelta la controversia porque resulta poco creíble que a finales de abril de 2024 una empresa como [REDACTED] no haya podido todavía aplicar el descuento del 25% sobre la factura PM4301N0538873. Solicita se proceda con la continuación de la tramitación del expediente, que se le apremie a que gestione el incidente a la mayor brevedad, de explicaciones por escrito de porque no puede hacer manualmente la aplicación del descuento en la factura y se le devuelva el importe reclamado.

La parte reclamada alega que, tras volver a revisar en nuestros sistemas de gestión, comprobamos que la factura anulada PM4301N0538873 no contaba abonada ya que se pasó al cobro en varias ocasiones y se recibió devuelta por la entidad bancaria. Por tanto, tras su anulación, no procede devolución de importe alguno. Es por ello que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en la resolución anterior.

La parte reclamante añade que la factura PM4301N0538873, por importe de 142,94 euros que [REDACTED] señala que se ha procedido a la anulación por deferencia comercial, indicar que dicha factura está abonada desde el 29 de marzo de 2023 cuyo justificante bancario aportó con el presente escrito como documento número uno, así que sí que está abonada la misma. Añadir que desde el 23 de mayo de 2024 fecha del escrito de [REDACTED] donde dice que por deferencia comercial ha procedido a anular la factura, todavía estoy esperando a que se me devuelva el importe de la misma porque a día de hoy como indico la factura está debidamente abonada, por lo que no solo tiene que hacer la factura de abono, sino que además debe materializarlo en una devolución en mi cuenta bancaria. De ahí que reclamo a [REDACTED] que nos aporte el movimiento bancario donde conste que dicho dinero ha sido devuelto porque la factura está debidamente abonada y [REDACTED] está equivocada al señalar que la misma no se encontraba pagada. Solicita se proceda a la anulación de la factura y la devolución del importe correspondiente de la misma.

La parte reclamante añade que vuelve a presentar el justificante bancario donde consta que dicha factura ha sido íntegramente cobrada en la entidad bancaria, y es que una cosa es que hayan anulado la factura y otra cosa muy distinta es que hayan devuelto el dinero, justificante que no ha aportado [REDACTED], sino que simplemente nos tenemos que fiar de su palabra al indicar que se ha devuelto la factura por el banco, que hubiera aportado algún justificante bancario que acredite dicha circunstancia, documento que es muy fácil de conseguir. A día de hoy lo único que consta acreditado es que la factura anteriormente referida ha sido debidamente cobrada, no se ha devuelto en la entidad bancaria y no se ha estimado nuestro escrito de reclamación. Solicita se proceda a la anulación de la factura y la devolución del importe correspondiente de la misma.

La parte reclamada alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

de responderlas. Según lo anterior les detallamos los movimientos de la factura reclamada. Puesta al cobro 28/03/2024 Devolución domiciliación 19/04/2024 Puesta al cobro 20/04/2024 Devolución domiciliación 24/04/2024 Puesta al cobro 27/04/2024 Devolución domiciliación 01/05/2024 Como se puede comprobar, dicha factura no se llegó a abonar. Por tanto, tras la anulación de la misma, y tal y como se informó en comunicaciones anteriores, no se generó saldo a favor del cliente. Asimismo, les informamos que, a día de hoy, el [REDACTED], mantiene una deuda con, esta compañía por importe de 67,51€ correspondiente a la totalidad de la factura P24CON000443055 y a una fracción por importe de 23,91€ de la factura P23CON026803351. En cualquier caso, para abonar la deuda pendiente el cliente podrá hacerlo: Desde su Área Cliente. Es gratis, seguro y puede hacerlo con cualquier tarjeta de cualquier banco. App móvil: en la app de [REDACTED] hay una pestaña en la que se listan las facturas pendientes de pago. Se accede a través de Gestiones – Pagar facturas pendientes. Teléfono: llamando al [REDACTED] e indicando que se desea pagar una factura. Le pedirán los datos de la factura a pagar y también los de la tarjeta bancaria con la que realizar el cobro.

El Órgano Arbitral 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 reclamante y la parte reaclamada comparece a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, en el sentido de **anular la factura PM4301N0538873, por importe de 142,94 euros**, y fecha de emisión 21/03/2023, que, por otro lado, la empresa reclamada indica que ha anulado.

La parte reclamante no acredita el pago de esta factura, ya que, la parte reclamada indica que ha sido tres veces puesta al cobro y tres veces devuelta, por ello, si **el reclamante acredita, mediante un certificado bancario original** que dicha factura ha sido pagada, la **empresa reclamada deberá reintegrar su importe, 142,94 euros**.

Desestimar la reconvencción planteada por la empresa reclama por la que reclama un importe de 67,51 euros de la factura P24CON000443055 y la fracción, por importe de 23,91 euros, de la factura P23CON026803351, ya que no se ha presentado dichas facturas en este procedimiento 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.



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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.