



**LAUDO ARBITRAL**

(SUMINISTROS)

N/R.: 03168/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 18 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: telefónicamente, la compañía Xxx le informa del coste de darse de alta de luz para un piso de la c/ XXX, el día 06.02.15, a través de una señorita llamada XXX, y que no es coincidente con lo cobrado, habiendo una diferencia en su contra de 56,35 €. Le enviaron el contrato por correo, para devolverlo firmado, y en el mismo no veía reflejado el importe de lo que tenía que pagar para darse de alta, por lo que no pudo ejercitar su derecho a renunciar al contrato, y dio por bueno el importe del alta, que era lo que le informó la compañía Xxx el 06.02.2015. Por ello, solicita la devolución de 56,35 €, cobrado de más, referente a lo cobrado y lo ofertado telefónicamente, por parte de Xxx así como la grabación del contrato telefónico. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 5 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que factura la empresa distribuidora para su traslado final al cliente. La facturación, así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre la instalación de D<sup>a</sup> XXX se ha comprobado que la realizó con fecha 06.02.2015, el alta del suministro anteriormente citado. En base a dichas actuaciones, se han aplicado los siguientes conceptos en la factura emitida el 09.02.2015, por importe de 96,35 €: derechos de extensión, cuyo cobro se asocia a la construcción de las infraestructuras eléctricas necesarias entre la red de distribución existentes y el primer elemento propiedad del solicitantes; derechos de acceso, cuyo cobro se asocia a incorporación del cliente a la red de distribución, y es proporcional a la potencia contratada por el mismo y derechos de enganche, cuyo cobro se asocia a la operación de acoplar eléctricamente un punto de suministro a la red de distribución. Se adjunta contrato y grabación. El reclamante presenta escrito de fecha 6 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en la conversación previa a la grabación de la contratación, una de las preguntas que hizo reiteradamente fue la cuantía del importe de darse de alta, entre otras muchas, a lo que, en tres ocasiones, se le contestó que dicho importe a cobrar por la distribuidora era de 40 € (IVA

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

incluido), y supone que la suministradora Xxx SAU sabrá perfectamente los costes de darse de alta de un cliente, con la distribuidora Xxx, cuando diariamente harán unas cuantas altas, y si no fuera así, lo que habría que haberle indicado es la manera de saber esa cuantía, pero en ningún caso decirle exactamente esa cuantía y hasta en tres veces, y por esa motivación contrató en ese momento, habiendo una diferencia de lo cobrado respecto de lo comunicada en una cantidad en su contra de 56,35 € (IVA incluido).

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que en el caso objeto de reclamación ha existido un problema de información, pues cuando le llamaron por teléfono, le dijeron que el coste de darse de alta de luz era de 40 € (IVA incluido) y en la grabación no aparecen informaciones previas. Por ello, reitera su pretensión de que, como lo cobrado no es lo que se le ofertó, debe serle devuelta la diferencia.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar parcialmente la pretensión del reclamante**, por lo que, como quiera que el coste del alta en el servicio de suministro eléctrico, no se recoge en la grabación, ni figura en el contrato, existe una falta de información previa a la contratación y la empresa no prueba que le haya informado al cliente del coste efectivo de ese alta, siendo lo cierto que, si bien, no se puede cuestionar el precio de esa parte del servicio, sino la información sobre el mismo, **procede que como compensación, la reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 56,35 €**, habida cuenta que la única constancia que existe en el expediente es la de la información que al respecto se le facilitó al consumidor telefónicamente, en el sentido que el coste de este requisito, previo al suministro eléctrico, en qué consiste el servicio contratado, es de 40 €, impuestos indirectos incluidos, sin que, por lo que se puede apreciar, se hayan tenido en cuenta los criterios establecidos en el Real Decreto 1995/2000, de 1 de diciembre y en el Real Decreto 1434/2002, de 14 de diciembre.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los



árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 18 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX