

2022  
3 noviembre

## Informe de conclusiones

IX ENCUENTRO TÉCNICO DE  
JUNTAS ARBITRALES DE  
CONSUMO DE ANDALUCÍA

“EL RETO DE LA ENERGÍA Y LAS  
RELACIONES DE CONSUMO”

#Consumo\_Andalucía





Introducción .....	2
Metodología .....	3
Resultados .....	3
Anexo 1. Supuestos prácticos.....	10



## Introducción

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía y quienes se relacionan con ellas. Los Encuentros son coordinados a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA.

El objetivo del Encuentro era favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Las jornadas se desarrollaron en la mañana del día 3 de noviembre de 2022 en la Escuela Andaluza de Salud Pública, teniendo como título “El reto de la energía y las relaciones de Consumo” y tras la presentación institucional por parte de la Dirección General de Consumo y de la Dirección Gerencia de la EASP, se presentaron dos ponencias:

- El mercado energético en la actualidad: formación de precios, facturación, autoconsumo y bono social” por parte del D. José Antonio Ranea Triviño, director comercial de Endesa en Andalucía y Extremadura.
- Las principales causas de reclamaciones de consumo en materia de energía”, a cargo de D. Jesús Domínguez Platas, Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y Presidente de Colegio Arbitral especializado en materia de suministro de energía.
- Los mecanismos de resolución de reclamaciones de energía: mediación, arbitraje de consumo y resolución de los órganos de energía”, a cargo de D. Jordi Castilla



López, Vicepresidente del CPCUA, Secretario General de FACUA Andalucía y árbitro especializado en materia de suministro de energía

A continuación, se llevaron a cabo 2 talleres con las personas inscritas en las jornadas.

- Taller 1: Reclamaciones de energía.
- Taller 2: Reclamaciones de telecomunicaciones

Ambos talleres se realizaron de manera presencial.

## **Metodología**

La metodología propuesta para el desarrollo ha sido el planteamiento de 5 supuestos prácticos (ver anexo 1) sobre reclamaciones presentadas por las temáticas de los talleres (energía y telecomunicaciones) y posibles resoluciones a los casos.

Se planteaba que indicarán cuál de las posibles resoluciones consideran era la mejor, o que en caso de no considerar ninguno de los planteamientos propuestos indicaran otra resolución más adecuada.

En la primera parte del taller, cada persona trabajó uno de los supuestos de manera individual, y en la segunda parte, se organizaron en pequeños grupos, en función del supuesto que tuvieran. Se ponían en común las soluciones propuestas por cada persona y se les solicitó que llegaran a un acuerdo común sobre la resolución más idónea.

## **Resultados**

En los talleres han participado un total de 64 personas, de las cuales 34 (53%) lo han hecho de taller 1 y 30 (47%) al taller 2.

Los participantes mostraron mayor interés por el taller de reclamaciones de energía, teniendo una mayor demanda este, pero, voluntariamente, accedieron algunas personas a asistir al taller de telecomunicaciones para que ambos contaran con una participación similar.



## Taller 1. Reclamaciones de energía.

### SUPUESTO I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la empresa comercializadora de energía pues ha abierto varias incidencias porque no le están facturando, ni tiene acceso a su consumo mensual, no sabe si tiene consumo excesivo y si su factura será de importe elevado. Su último periodo facturado es del 31/05/2021-15/06/2021. No sabe si le corresponde una compensación, se siente perjudicado por la situación e indica que al menos le concedieron el fraccionamiento de lo pendiente.

#### Resolución planteada

- Se propone por parte del grupo una compensación económica de 30.05€ conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000 cada una de las facturas no emitidas en tiempo por incumplimiento calidad de servicio, pagados cada mes durante 11 meses de acuerdo con el tiempo del incumplimiento; y, además, se plantea la posibilidad de solicitar el abono por la cantidad mensual del alquiler del contador.

### SUPUESTO 2. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la distribuidora como titular de un punto de suministro pues hace dos años instaló placas de autoconsumo y se procedió al cambio de contador porque indicaban que estaba averiado. Asimismo, indica que las facturas son estimadas y no se le está aplicando el autoconsumo. Solicita que se le solucione la incidencia que le impide la facturación de los consumos reales y revertidos como excedentes, y se les compense.

#### Resolución planteada

- Se plantean dos posibles soluciones, por un lado, la opción 1 propuesta en el caso que propone compensar los excedentes revertidos con 20 euros mensuales desde que se activó la modalidad de autoconsumo, pero incluyendo además una indemnización por incumpliendo de la calidad de atención con 30,05 euros conforme art. 103.1 del Real Decreto 1955/2000 de cada una de las facturas no emitidas en tiempo.



- Otra posible resolución propuesta sería compensar los excedentes según dato objetivo desde la instalación del equipo de medida nuevo y con medida correcta (180 días después) además de la compensación con 30,05 euros conforme art. 103.1 del Real Decreto 1955/2000 cada una de las facturas no emitidas en tiempo por incumplimiento calidad de atención.

#### SUPUESTO 3. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora, pues se le factura erróneamente el 24 de junio y el 29 de septiembre, por importe de 12,31 € y 24,06 €, respectivamente, que, aunque se lo corrigen no se lo devuelven, pues desde abril de 2020 contrata tarifa tiempo solar, y como quiera que no obtiene respuesta de la empresa a la devolución de energía a la red que genera su instalación, y se pasa meses sin enviarle facturas. En consecuencia, solicita que la comercializadora objeto de arbitraje, que se le devuelva lo indebidamente cobrado en junio y septiembre de 2020, y que facilite la información a su nueva comercializadora sobre la energía que revierte a la red su instalación.

#### Resolución planteada

- Procede la devolución de las dos facturas, por principio de la teoría de los actos propios, donde se reconoce facturación errónea.
- En relación al autoconsumo no compensado, se entiende que debe responder la comercializadora que es parte del procedimiento del arbitraje, por haber contratado una modalidad de compensación de excedentes sin contar con el alta administrativa previa y necesaria. En quantum se determinaría conforme a lo que la empresa reconoce en otros expedientes en sede de mediación a 20 euros/mes no compensado.

#### SUPUESTO 4. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora como titular de un punto de suministro por disconformidad con un cargo en factura correspondiente a la visita de un técnico. Se solicita devolución del importe cobrado.

#### Resolución planteada

- Planean como más idónea la opción 1 donde se entra en el fondo del asunto y se devuelve al reclamante el importe correspondiente a 'Intervención inmediata en



instalación comunitaria' que aparece en factura, ya que, la comercializadora no acredita que informara del coste de la visita al reclamante, centrándonos fundamentalmente en que la persona usuaria cuando llama es porque no tiene suministro de gas, y la resolución específica que no se acredita que se informara del coste de la visita al reclamante. Se entiende que no existe grabación de voz ni consta en el contrato información de servicio y coste.

#### SUPUESTO 5. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora como titular de un punto de suministro afirmado que como consecuencia de un error de la distribuidora en el transcurso del expediente PLU 023/17, se procede al corte del suministro a fecha 19 de noviembre de 2020. Estuvo sin suministro durante 57 días, con los consiguientes daños y perjuicios para el mismo. El cliente ha recibido una factura por 86kWh para el periodo desde 19 de noviembre de 2020 a 23 de enero de 2021 por importe 46.59€, de los 65 días que se factura el cliente estuvo privado de suministro durante 57, por lo que entiende que no le corresponde abonar la totalidad de la factura, entiende que los términos fijos se han tomado como referencia la totalidad del periodo, entendiendo que solo corresponde abonar por el periodo efectivamente disfrutado. Solicita se modifique la factura referenciada y se le abone el importe 30.87 euros que corresponde según sus cálculos

#### Resolución planteada

- La respuesta inicial de la empresa comercializadora es la correcta. Se insta por la Junta Arbitral de Consumo, al reclamante para que realice la reclamación ante la empresa distribuidora "E – DISTRIBUCIÓN". Y procede a la indemnización de la cantidad de 30,05 euros por día durante el periodo de 55 días. Y una indemnización por daños ocasionados, debidamente acreditados documentalmente.



## Taller 2. Reclamaciones de telecomunicaciones.

### SUPUESTO I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la operadora porque sigue recibiendo facturas posteriores a la baja del contrato. Solicita que se le devuelva el importe abonado de 478,21€ respecto de las facturas de marzo a julio de 2021.

### Resolución planteada

Resolviendo objetivamente con los datos del supuesto:

- Penalización recogida en factura de marzo, lo que constituye evidencia de que se produjo solicitud de baja en febrero 2021
- Consumo parcial en factura de marzo, días previos a la solicitud de baja.
- Debe comprobarse la existencia de compromiso de permanencia y penalización, y que el cálculo de la penalización es correcto.
- Otro matiz sería considerar si la solicitud de baja no vino motivada por incumplimiento de contrato de prestación de servicios, que no correspondería la penalización.
- Probablemente se dio de baja telefónicamente.
- La persona tiene derecho a pedir baja en cualquier momento.
- Es recomendable que se quede con constancia del trámite (número de incidencia, email, ...) en todo caso la carga de la prueba la tiene la empresa, según artículos 20,21 RD 1/2007 y RD 889/2009

### SOLUCIÓN 2:

- El reclamante deberá soportar el importe de la factura de marzo 2021.
- La empresa debe devolver el resto de facturas.





#### SUPUESTO 2. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la operadora por un presunto incumplimiento de una oferta comercial que le hizo la empresa, incluyendo los canales de televisión, sin perjuicio del pago fraccionado de las cuotas pendientes por la adquisición de un terminal y un televisor. La disconformidad obedece a la aplicación en una factura de un cargo en concepto de penalización a pesar de que le aseguraron que no tendría compromiso de permanencia mínima. Posteriormente descubrió que la persona que le había realizado la oferta no pertenecía a esta empresa reclamada y que la oferta que la había realizado ese señor era solamente para seis meses, transcurrido el mismo aumentaría el precio, incluyendo un compromiso de permanencia mínima de 12 meses de duración.

#### Resolución planteada

- Requerir al demandante que aporte vida laboral.
  - Si es autónomo: se archiva.
  - Si no es autónomo: centrar en el fondo del asunto. No cabe penalización y abonará los terminales porque no se acredita la existencia de ninguna penalización (87 RD Ley 1/2007)
- No se dispone de información acerca de la oferta, se desconoce si existe prueba (grabación) de la oferta del cliente.

#### SUPUESTO 3. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante muestra su disconformidad con el cobro de unos servicios de itinerancia o “Roaming”, encareciéndose el importe total de una factura negándose a abonarlo, ya que entiende que no realizó ningún desplazamiento al fronterizo territorio de Marruecos, al que se conectaba la red móvil de su teléfono, sin previo aviso de la compañía reclamada. Por este motivo, solicita la devolución de una cantidad resultante de la diferencia del total de la factura menos la cuota mensual.

#### Resolución planteada

- La empresa reclamada deberá reintegrar el importe de los servicios Roaming ya que el reclamante puede probar que no ha salido de la UE (facturas, pasaporte o justificante de no poseerlo)
- Por el principio de facilidad probatoria se impone la carga de la prueba a los operadores, puesto que disponen de mayor facilidad para probar los hechos.



- Además, las operadoras están obligadas a informar de exceso de consumo (cercano a 50€ día) y el cliente debería mostrar su aceptación de forma inequívoca.
- Se desconoce la cuantía y si la empresa ha informado al reclamante

#### SUPUESTO 4. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante solicita que se le devuelva lo abonado desde abril a septiembre de 2021 y la baja definitiva de todos los servicios.

#### Resolución planteada

- Falta de documentación acreditativa de cualquiera de las versiones: ni la imposibilidad técnica de traslado, ni la baja solicitada, ni el desistimiento ni la factura... (RD 231/08) Imposibilidad de resolución (art 48.3)
- No obstante, podría entenderse que, la baja solicitada en julio venga determinada por no disponibilidad del servicio de la línea fija y por ello habría que atender su pretensión respecto a fijo e Internet.

#### SUPUESTO 5. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante muestra su disconformidad con el incumplimiento de la empresa reclamada de su promesa de abonarle el importe de la penalización como consecuencia de la cancelación de su petición de portabilidad a otra compañía, a pesar de reclamársela reiteradamente. Por este motivo, solicita que este operador le abone el citado importe.

#### Resolución planteada

- El reclamante ha hecho todo lo que la empresa le requirió en plazo y demostró que envió del justificante bancario en fecha.
- Se le debe abonar el importe de la penalización
- La empresa debería haber informado del requerimiento del recibo bancario del pago.
- Se estima la reclamación en su totalidad.



## Anexo 1. Supuestos prácticos

### TALLER 1. ENERGÍA

#### SUPUESTO I

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la empresa comercializadora de energía pues ha abierto varias incidencias porque no le están facturando, ni tiene acceso a su consumo mensual, no sabe si tiene consumo excesivo y si su factura será de importe elevado. Su último periodo facturado es del 31/05/2021-15/06/2021. No sabe si le corresponde una compensación, se siente perjudicado por la situación e indica que al menos le concedieron el fraccionamiento de lo pendiente.

##### ALEGACIONES DE LAS PARTES:

El reclamante manifiesta la desatención y falta de respuesta que ha venido padeciendo, y las veces que ha reclamado, pues no podía controlar su consumo, ni adecuar los hábitos de consumo en horarios ya tarificados a distinto precio, y que alcanzó hasta 11 facturas. Aunque sigue pagando un plan de pagos hasta final de año mediante pagos fraccionados de una refacturación anterior, esta vez decidió abonar los 753,07 € en un pago único.

La parte reclamada indica que no consta presentación previa dirigida a esta mercantil. Se comprueba que el contrato con referencia, se encuentra en vigor con la empresa desde el 15/11/2012. En primer lugar, señalar que, en atención al cumplimiento del art. 12 (separación de actividades) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico, esta mercantil confecciona la facturación conforme a las lecturas que se reciben desde la distribuidora- responsable de las mismas como marca la normativa que regula esta materia. De este modo, observamos que, las lecturas recibidas desde la distribuidora son de periodos de lecturas reales tomadas por contador de teled medida, y de montaje el 31/05/2021, donde su contador pasa de tener 2 integradores a 3 integradores, debido a la implantación de la nueva circular de peajes de actualización de su contador, por el Real Decreto de Peajes Circular 3/2020, implantado en junio de 2021, su consumo a facturar se distribuye en 3 integradores, donde se reparte su consumo. Así, entiende que la facturación emitida en el contrato es correcta. En este punto, entrando en el objeto principal del escrito, es de destacar que el suministro se ha visto afectado por una incidencia puntual que ha impedido que el reclamante reciba con la periodicidad



acostumbrada sus facturas. Por último, se indican las facturas emitidas que han sido fraccionadas.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

- 1.- Compensar con 10 € cada una de las facturas no emitidas en tiempo (compensación practicada por la empresa en sus mediaciones) y 30,05 € conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000 por incumplimiento calidad del servicio.
- 2.- Compensar con 30,05 € conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000 cada una de las facturas no emitidas en tiempo por incumplimiento calidad del servicio.
- 3.- Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 2

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la distribuidora como titular de un punto de suministro pues hace dos años instaló placas de autoconsumo y se procedió al cambio de contador porque indicaban que estaba averiado. Asimismo, indica que las facturas son estimadas y no se le está aplicando el autoconsumo. Solicita que se le solucione la incidencia que le impide la facturación de los consumos reales y revertidos como excedentes, y se les compense.

#### ALEGACIONES DE LAS PARTES

La parte reclamante manifiesta que se siente impotente pues no recibe respuesta ni solución cuando lleva ya dos años esperando a que le compensen los excedentes y aún en arbitraje vuelven a darle largas y cuando se reconoce por la empresa en sus alegaciones que se le debe compensar desconociendo cuánto ha sido el excedente revertido en todo ese período y por eso propone que se calcule en un futuro una vez les confirmen que se han subsanado los problemas de telegestión de este contador, para poder ofrecer una compensación al cliente, en función de la media de energía revertida en los siguientes periodos.

La parte reclamada indica que el contrato ATR, está en vigor con la comercializadora desde el 18/03/2020 y con compensación de excedentes desde el pasado 30/06/2020. Por otro lado, informa que no se recibe ningún tipo de medida desde que se dio de alta el autoconsumo, como es apreciable en la información del histórico. Una vez consultado con el departamento correspondiente, este indica que se ha procedido a instalar un nuevo contador a fecha 27/06/2022. Además, el departamento de control de la medida informa



que no ha sido posible rescatar medida real del equipo, por lo que entendemos que los consumos facturados son correctos al haberse realizado la estimación en base a los criterios establecidos en la Resolución de 11 de diciembre de 2019, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para su adaptación RD 244\_2019 de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica. No obstante, indica que las medidas durante todo este periodo en el que no se ha recibido lecturas de la energía excedentaria no se van a poder recuperar. Por este motivo, una vez subsanados los problemas de telegestión de este contador, podrán ofrecer una compensación al cliente, en función de la media de energía revertida en los siguientes periodos.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

- 1.- Compensar los excedentes revertidos con 20 € mensuales desde que se activó la modalidad de autoconsumo (compensación practicada por la empresa en sus mediaciones).
- 2.- Compensar los excedentes revertidos con 30,05 € conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000 cada una de las facturas no emitidas en tiempo por incumplimiento calidad del servicio.
- 3.- Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 3

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora, pues se le factura erróneamente el 24 de junio y el 29 de septiembre, por importe de 12,31 € y 24,06 €, respectivamente, que, aunque se lo corrigen no se lo devuelven, pues desde abril de 2020 contrata tarifa tempo solar, y como quiera que no obtiene respuesta de la empresa a la devolución de energía a la red que genera su instalación, y se pasa meses sin enviarle facturas. En consecuencia, solicita que la comercializadora objeto de arbitraje, que se le devuelva lo indebidamente cobrado en junio y septiembre de 2020, y que facilite la información a su nueva comercializadora sobre la energía que revierte a la red su instalación.

##### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante manifiesta su disconformidad con la facturación erróneamente emitida el 24 de junio y el 29 de septiembre, por importes de 12,31 € y 24,06 €, respectivamente, que, aunque le reconocen, que se lo corregirían, no se lo devuelven, y



también con la falta de información en que incurre la distribuidora al no facilitar el dato de que energía revierte su punto de suministro a la red.

La parte reclamada (comercializadora) alega que el contrato ha estado en vigor en la comercializadora, desde 22/01/2020 hasta 10/07/2020, disponiendo de la tarifa Tempo con la tarifa Tempo Solar Autoconsumo desde 27/04/2020, fecha de la segunda versión del contrato. Consta que la solicitud de cambio de tarifa TARIFA LUZ 2.0DHA a la tarifa TEMPO SOLAR AUTOCONSUMO 20DHA, da lugar a la segunda versión del contrato. No obstante, señala que no se recogen los excedentes que corresponderían a la tarifa contratada, por lo que consulta a la distribuidora que informa que para ese CUPS no existe autoconsumo activo. Según establece el art. 8 del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, es la Comunidad Autónoma la competente para remitir la información del autoconsumo legalizado para dar curso a la aceptación. En este supuesto consta rechazo a la solicitud de autoconsumo al no haber sido recibida la información por parte de la Comunidad Autónoma. Así, desde la comercializadora se ha facturado conforme a los consumos.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN

- 1.-Reintegrar los importes de la facturación erróneamente emitida de 24 de junio y el 29 de septiembre y no pronunciarse sobre la distribuidora por falta de legitimación pasiva.
- 2.-La distribuidora es parte del arbitraje, ya que, la comercializadora la incluye.
- 3.-La comercializadora es responsable por realizar un contrato sin solicitar la documentación necesaria.
- 4.-Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 4

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora como titular de un punto de suministro por disconformidad con un cargo en factura correspondiente a la visita de un técnico. Se solicita devolución del importe cobrado.

#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante manifiesta que sufrió una interrupción de suministro de gas en su domicilio. Ante la necesidad de este suministro básico y temiendo una avería, llamó a un teléfono que aparece en la factura. Se personó un técnico que realizó una brevísima visita, dado que la única operación fue abrir la llave de paso de gas del descansillo que alguien



había cerrado por equivocación. Poco tiempo después recibe su factura en la que aparece un cargo (IVA n.i) en concepto de ‘Intervención inmediata en instalación comunitaria’. El reclamante afirma que ni durante la llamada ni el técnico le informaron del coste. El resto de alegaciones se deducen de los escritos que obran en el expediente.

La parte reclamada declina el arbitraje propuesto acorde a lo establecido en el punto 2 de la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Pues bien, la reclamación versa sobre la disconformidad del reclamante con el concepto facturado de “Intervención inmediata en punto de Suministro” concepto que es reportado por la distribuidora.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1. Se entra en el fondo del asunto y se devuelve al reclamante el importe correspondiente a ‘Intervención inmediata en instalación comunitaria’ que aparece en factura, ya que, la comercializadora no acredita que informara del coste de la visita al reclamante.
2. Archivo al estar excluidas del arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de la distribuidora.
- 3.- Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 5

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la comercializadora como titular de un punto de suministro afirmado que como consecuencia de un error de la distribuidora en el transcurso del expediente PLU 023/17, se procede al corte del suministro a fecha 19 de noviembre de 2020. Estuvo sin suministro durante 57 días, con los consiguientes daños y perjuicios para el mismo. El cliente ha recibido una factura por 86kWh para el periodo desde 19 de noviembre de 2020 a 23 de enero de 2021 por importe 46.59€, de los 65 días que se factura el cliente estuvo privado de suministro durante 57, por lo que entiende que no le corresponde abonar la totalidad de la factura, entiende que los términos fijos se han tomado como referencia la totalidad del periodo, entendiéndose que solo corresponde abonar por el periodo efectivamente disfrutado. Solicita se modifique la factura referenciada y se le abone el importe 30.87 euros que corresponde según sus cálculos



#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante manifiesta que la causa que motiva el corte de suministro es un fallo de la distribuidora y quiere que se rectifique la factura.

La parte reclamada alega que es responsable de la facturación emitida en el contrato y ésta se realiza en función de los datos recibidos desde la distribuidora. La factura objeto de la reclamación, engloba un periodo total de 65 días, por lo que el consumo que se repercute es el correspondiente al realizado en este periodo. No obstante, al corresponder al ámbito de gestión de la distribuidora, el objeto de la reclamación, se realiza consulta a la misma que confirma que con fecha 19/11/2020 existe orden de servicio de corte por actos de construcción o edificación, sin aprobación o licencia urbanística previa, solicitado por el Ayuntamiento, posteriormente a fecha 14/01/2021 se vuelve a reconectar el suministro por orden del Ayuntamiento. Durante los periodos de interrupción del servicio no se interrumpe la facturación del término de potencia, porque con ello se da pervivencia a la vigencia del contrato, solamente con la baja del suministro se pone fin a la facturación de este concepto.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1. Se advierte que el suministro sobre el que se debía proceder al corte a solicitud del Ayuntamiento no es el del reclamante, y por ello procede rectificar la factura, anulándose los términos fijos de la referida factura, de los 57 días que ha estado sin suministro y asimismo se proceda a compensar al reclamante con 30,05 € conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000 por obligarle a iniciar un expediente de arbitraje.
2. Rectificación de la factura, anulándose los términos fijos de la referida factura, de los 57 días que ha estado sin suministro y asimismo se proceda a compensar al reclamante con 30,05 € por día de corte conforme al art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000.
3. Otras sugerencias de los participantes.





## TALLER 2. TELECOMUNICACIONES

### SUPUESTO I

#### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la operadora porque sigue recibiendo facturas posteriores a la baja del contrato. Solicita que se le devuelva el importe abonado de 478,21€ respecto de las facturas de marzo a julio de 2021.

#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte reclamante manifiesta que solicitó la baja de sus servicios en febrero de 2021. La empresa no ha tenido en cuenta su solicitud, por lo que ha ido cobrando mes a mes una serie de facturas, donde ya no se estaba prestando servicio y donde no hay consumo.

La parte reclamada alega que las líneas fija y móvil causan baja el 04/07/2021 y 15/05/2021 respectivamente, a petición del cliente. Por las comprobaciones realizadas, las peticiones de baja fueron solicitadas a esta mercantil el 04/07/2021 y 15/05/2021, que es la fecha en la que se gestionó. Con respecto a lo anterior, indica que no tienen constancia de haber recibido petición de baja de las líneas citadas anterior al 04/07/2021 y 15/05/2021 por parte del cliente. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a sus dependencias, ruega las remitan a través de la Junta Arbitral. No obstante, en calidad de servicio y con fecha 26/04/2022, se anula la factura de fecha 12/08/2021 por importe total de 20 euros (impuestos incluidos) correspondiente al cargo por gestión de cobros, que constaban pendiente de pago. Finalmente comunica que la cliente, a fecha de hoy, está al corriente de pago.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1º.- La empresa deberá ingresar en la cuenta bancaria de la parte reclamante el importe cobrado indebidamente que se corresponde al periodo facturado y cobrado de marzo a julio de 2021, no exigirá ninguna cantidad más y exclusión datos ficheros solvencia patrimonial.

2º El reclamante deberá soportar el importe de la factura de marzo de 2021, que se corresponde con la penalización y la parte proporcional de su tarifa, al existir consumo parcialmente. Entendiendo que el resto del importe abonado desde marzo a julio de 2021 se debe devolver por la empresa al no estar justificado.



### 3º Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 2

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante presentó ante la Junta Arbitral de Consumo una solicitud de Arbitraje contra la operadora por un presunto incumplimiento de una oferta comercial que le hizo la empresa, incluyendo los canales de televisión, sin perjuicio del pago fraccionado de las cuotas pendientes por la adquisición de un terminal y un televisor. La disconformidad obedece a la aplicación en una factura de un cargo en concepto de penalización a pesar de que le aseguraron que no tendría compromiso de permanencia mínima. Posteriormente descubrió que la persona que le había realizado la oferta no pertenecía a esta empresa reclamada y que la oferta que la había realizado ese señor era solamente para seis meses, transcurrido el mismo aumentaría el precio, incluyendo un compromiso de permanencia mínima de 12 meses de duración.

##### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte reclamante manifiesta que no es empresario ni autónomo, sino que siempre había sido empleado por cuenta ajena.

La parte reclamada alega que con fecha 07/02/2020, el reclamante adquiere un terminal Samsung Galaxy A70 128GB abonando un importe mensual de 13 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y el 28/04/2020 adquiere en otra línea TV TCL Android con cuota mensual de 7 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y compromiso de la misma duración. De esta forma se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio Móvil. Posteriormente, la empresa presentó otro escrito de alegaciones en el que, a diferencia de lo reflejado en el anteriormente aludido, no entra en el fondo del asunto y solicita el archivo del expediente, al limitarse a señalar que el reclamante había celebrado dos contratos de empresa en su condición de “autónomo”, integrando el objeto de los mismos para el desempeño de su actividad profesional, aportando para acreditar esta circunstancia diversas copias tanto de un contrato de empresa como de un recibo bancario del pago de una cuota a la Tesorería General de la Seguridad Social por la cotización en este régimen especial de trabajadores por cuenta propia

##### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1º.- Entrar en el fondo de asunto, ya que no consta que esta persona tuviera la condición de autónomo en el momento de la contratación ni que hubiera mencionado que utilizaría



los servicios para el desempeño de una supuesta profesión, actividad comercial o empresarial. Sin perjuicio de lo anterior, esta empresa debió cerciorarse del alta en dicho régimen de autónomos o de la inscripción como empresario en el momento de la contratación, cuyos documentos debería haberlos exigido al cliente en el momento de la contratación y, de esta manera, poderlos aportar junto a su escrito de alegaciones como medio de pruebas.

2º.- El reclamante sólo debe abonar el resultante de la suma de las 6 cuotas fraccionadas, por la adquisición del aludido televisor Android Tv TCL, así como dos cuotas asociadas a la línea fija-. Esta empresa deberá rectificar nuevamente las facturas afectadas y abstenerse de reclamarle ninguna cantidad distinta.

3º.- Otras sugerencias de los participantes.

### SUPUESTO 3

#### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante muestra su disconformidad con el cobro de unos servicios de itinerancia o “Roaming”, encareciéndose el importe total de una factura negándose a abonarlo, ya que entiende que no realizó ningún desplazamiento al fronterizo territorio de Marruecos, al que se conectaba la red móvil de su teléfono, sin previo aviso de la compañía reclamada. Por este motivo, solicita la devolución de una cantidad resultante de la diferencia del total de la factura menos la cuota mensual.

#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamada manifiesta por escrito los siguientes aspectos relevantes: “En este sentido, le señalamos que, tal y como se especifica en las Condiciones Generales de Contrato: “...En caso de desacuerdo entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, se presumirá que los registros generados o almacenados por los sistemas de la empresa asociados a ese servicio son correctos, salvo que el cliente tenga una prueba en contrario”. “Tienes a tu disposición el área técnica para poder configurar el móvil de forma correcta para evitar este tipo de conexiones y desde tu área privada de cliente puedes realizar el bloqueo/desbloquear servicios adicionales o desde nuestra área de atención al cliente”. Posteriormente, indica que, comprobada en los sistemas la información sobre el tráfico cursado por la línea móvil en el período del 10/03/2021 al 22/03/2021, hemos constatado que las llamadas han sido realizadas y recibidas y las conexiones a Internet han sido realizadas, en Zona 2 (Marruecos) y, han sido correctamente facturadas, tal y como se puede verificar en la factura de fecha 06/04/2021, que aportamos a este escrito y que fue remitida a la titular de la línea. Al respecto, les notificamos que, en las zonas fronterizas de España con Marruecos, el



teléfono puede coger la cobertura de la red de Marruecos, siendo las llamadas realizadas y recibidas y las conexiones a Internet realizadas con dicha red, tarifadas en concepto de Roaming. Con relación a lo anterior, les indicamos que, en el momento de realizar una llamada o conexión de datos, en el display del terminal del cliente, aparece en todo momento el nombre del operador que le facilita la red de servicio. En este sentido, les señalamos que, tal y como se especifica en la cláusula 4 de las Condiciones Generales Comunes de Contrato: “Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EL PROVEEDOR y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.”

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1º Es procedente que la empresa reclamada le reintegre o descunte en una siguiente factura el importe correspondiente a la diferencia resultante entre la suma de los cargos aplicados por los servicios de Roaming y la cantidad ya reembolsada a esta persona, ya que, no consta que el reclamante hubiera estado en el país fronterizo de Marruecos, al no haber ningún documento que demuestre que esta persona hubiera realizado el uso de los citados servicios de itinerancia desde Marruecos, a pesar de lo que sostiene el operador reclamado. Se da la circunstancia de que, tras asegurar, la compañía la procedencia extranjera de las conexiones y llamadas de telefonía móvil, deja abierta la posibilidad de conectarse a la red de aquel país fronterizo desde el territorio español.

2º Otras sugerencias de los participantes

#### SUPUESTO 4

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante solicita que se le devuelva lo abonado desde abril a septiembre de 2021 y la baja definitiva de todos los servicios.

#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante manifiesta que solicitó un traslado de domicilio de los servicios contratados para la línea fija. La empresa estuvo casi 3 meses para tramitar dicho traslado, que al final le informaron que técnicamente no era posible. Ante esta situación solicitó la baja del servicio, ante la imposibilidad técnica del cambio de domicilio. La empresa sin prestar servicio, ha ido facturando el servicio a lo largo de los meses posteriores, procediendo a la baja el 19.08.2021, sin tener en cuenta todos los hechos producidos.

La parte reclamada alega que, respecto al traslado de domicilio y baja del servicio, con fecha 26/04/2021, la abonada solicitó un traslado de domicilio de los servicios



contratados para la línea fija, que fue cancelado el 19/05/2021, tras ser atendida la petición de desistimiento de la cliente para que se realizara ese traslado. Posteriormente a la cancelación del traslado de domicilio, con fecha 19/08/2021 se procedió a tramitar la baja de la citada línea, tras ser atendida la solicitud de baja realizada por la reclamante ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, y sin que conste petición de baja previa.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1º.- La empresa deberá anular la factura de agosto de 2021 (39,95€) e ingresar en la cuenta bancaria de la parte reclamante el importe que corresponda a las cuotas abonadas por la línea fija e internet, en las facturas de mayo, junio, y julio de 2021. Asimismo, deberá excluir los datos de carácter personal de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran figurar, en relación con la deuda objeto del presente Laudo.

2º Otras sugerencias de los participantes.

#### SUPUESTO 5

##### OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante muestra su disconformidad con el incumplimiento de la empresa reclamada de su promesa de abonarle el importe de la penalización como consecuencia de la cancelación de su petición de portabilidad a otra compañía, a pesar de reclamársela reiteradamente. Por este motivo, solicita que este operador le abone el citado importe.

#### ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La reclamante manifiesta que su operador le indicó que le facilitaría un enlace de una página Web, mediante el envío de un mensaje de texto, para que aportara una copia de su DNI y de la factura con el citado cargo. Posteriormente, le comunicó que debería enviarle una copia del respectivo recibo bancario, requisito que cumplió, sin que recibiera ningún acuse de recibo de la citada documentación. Declaró que estuvo más de un año reclamando dicha cantidad, desconociendo que aún le faltaba el recibo bancario del pago de la misma, ni que le faltaran cuatro meses para aportar la documentación.

La empresa reclamada manifiesta en su escrito de alegaciones que las líneas fija y móvil constan activadas a nombre de reclamante, en un pack. En relación al importe que solicita el cliente, al respecto de la oferta contratada con la compañía en febrero de 2021, les confirmamos que el periodo de envío de la documentación que se le solicitó, era de hasta un máximo de 4 meses desde el alta de la línea o cancelación de portabilidad saliente. En



estos casos y una vez se recibe la documentación, se realiza un abono a favor del cliente en la siguiente factura, siendo la documentación a validar la siguiente:

- Justificante bancario en forma de recibo de banca online, captura de pantalla o emitido por el propio banco, siempre que se pueda confirmar el número de factura y el importe. No se admitirán documentos con movimientos de la cuenta.
- Factura completa del operador donante.
- En caso de fianzas siempre deben ir selladas por el punto de venta y en caso de haber sido abonadas con tarjeta, también el recibo del pago.

En relación a lo anterior, comprobamos que al cliente se le ha remitido en diferentes ocasiones, que nos envíe el justificante bancario que confirma el pago de la factura, siendo el motivo por el cual no corresponde la devolución del importe reclamado como "Penalización por gastos de cancelación, no teniendo constancia de que este documento, haya sido remitido. Para finalizar, les comunicamos que el titular, a día de hoy, está al corriente de pago.

#### POSIBLE RESOLUCIÓN:

1º.- Procede que la empresa reclamada le abone o aplique un descuento en una próxima factura correspondiente a la cantidad total de la penalización, en compensación por el cargo de dicho concepto, aplicado por el operador como consecuencia de una supuesta contratación por parte de la reclamante de una oferta comercial.

2º.- Otras sugerencias de los participantes.