

## LAUDE

### Exp. 28/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va oblidar incloure al contracte la compensació d'excedents i la bateria virtual i que, tot i les seves contínues reclamacions, no va regularitzar la facturació fins al [REDACTED]. Sol·licita la quantitat de 202,24€ corresponent a la compensació d'excedents del [REDACTED], incloent-hi la diferència d'hores de sol entre el mes de [REDACTED] [REDACTED]. La part reclamada manifesta que va efectuar la regularització sol·licitada i que la petició d'abonament dels 202,24€ està en curs i que l'import es descomptarà de la pròxima factura del client.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que va signar un contracte de portabilitat del subministrament d'energia elèctrica amb la reclamada, el [REDACTED] [REDACTED] en les mateixes condicions que tenia amb l'anterior empresa, i va enviar tota la documentació que li varen demanar que incloïa les anteriors factures i la CUP, on tenia inclosa la compensació per venda de l'excedent de producció dels panells fotovoltaics.

Exposa el reclamant que, immediatament després de signar el contracte, es va adonar que faltava la compensació d'excedents i la bateria virtual i, als pocs minuts, va enviar un correu electrònic indicant aquesta mancança i va trucar per telèfon a atenció al client de la reclamada on li varen dir que ho tindrien en compte.

En rebre la primera factura, el reclamant va constatar que no hi havia la compensació d'excedents i el [REDACTED] la reclamada li va indicar que s'havia de canviar de producte cosa que va fer aquell mateix dia, sol·licitant l'abonament dels dies sense compensació des del [REDACTED]. Després de molt insistir, informa el reclamant, que la subministradora el [REDACTED] va replantejar la situació contractual però no li abonen la compensació d'excedents del [REDACTED], incloent-hi la diferència d'hores de sol entre el mes de [REDACTED], que calcula és d'uns 202,24€, import que sol·licita li aboni la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que a l'activació inicial del contracte no es va fer la contractació de la bateria virtual amb compensació d'excedents i que el canvi es va fer el [REDACTED]. Informa la reclamada que procediran a

realitzar una refacturació al reclamant del període reclamat amb un import al seu favor de 202,24€.

En data [REDACTED], el reclamant manifesta la seva conformitat amb les al·legacions de la reclamada i, en data [REDACTED], exposa que encara no ha rebut la quantitat acordada i que la factura que ha rebut d'aquest mes és de 303,59€ i no es contempla cap abonament.

La reclamada, en data [REDACTED], al·lega que la petició d'abonament dels 202,24€ està en curs i que l'import es descomptarà de la pròxima factura del client, el dia [REDACTED]

El reclamant, en data [REDACTED] manifesta que a la data encara no han facturat el mes de març i que, per tant, l'abonament encara no s'ha dut a terme.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia [REDACTED], havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els interessos dels consumidors són mereixedors d'una tutela especial, segons reconeixen els articles 8,19, 128 i 132 del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

V. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

La Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts. En aquest sentit, la subministradora en les seves al·legacions de data [REDACTED], reconeix que entre [REDACTED] no s'ha fet compensació d'excedents i que, fent un càlcul aproximat tenint en compte els consums de factures prèvies i de les posteriors, resulta un import de 202,24€ que coincideix amb l'import sol·licitat per la part reclamant.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar per tal de compensar l'import excedentari corresponent al període comprès entre el [REDACTED] amb un import de 202,24€.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de cinc dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà de refacturar per tal de compensar l'import excedentari corresponent al període comprès entre el [REDACTED] amb un import de 202,24€, amb devolució d'aquest import a la reclamant per transferència bancària si no s'ha efectuat la referida compensació a la factura del mes de [REDACTED]