



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00239.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 08 de febrero de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que le están facturando sin cumplir los precios indicados en las condiciones de los contratos de los servicios que tiene contratados con ##### desde febrero del 2019. Contrato de suministro de gas natural firmado el 08/02/2019 (nº #####), que se obtuvo el 15 de marzo de 2020 en el área de clientes de #####, y Contrato de servicio de mantenimiento ##### firmado el 12/02/2019 (nº #####), a pesar de las diversas reclamaciones que ha hecho a la compañía de gas, contratos de gas y del servicio de mantenimiento ##### y publicidad de este servicio con oferta vigente. De las reclamaciones que ha hecho a ##### por este asunto le han contestado que la **reclamación** es procedente pero no le han devuelto el dinero que le han facturado de más y siguen facturando con precios más altos que los del contrato y la publicidad. Solicita que le devuelvan los importes cobrados de más a lo largo del año 2019 y que le facturen las siguientes facturas de acuerdo a los precios y descuentos indicados en el contrato de febrero de 2019.

La parte reclamante alega que el alta del contrato se realizó a través de un cambio de titular realizado con fecha 12/02/19. Tras analizar la documentación aportada por el reclamante, se observa que ésta tiene fecha del 08/02/19, fecha en la que se solicitó el cambio de titular y que recoge las condiciones que tenía el anterior titular del punto de suministro, al igual que ocurrió con el servicio de mantenimiento #####. Cuando, con fecha 12/02/19, se finaliza el cambio, se aplican las condiciones que existían en ese momento, en base a las cuales se ha estado facturando: 5% de descuento sobre los términos fijo y variable por tiempo indefinido, 5% de descuento sobre los términos fijo y variable durante 1 año por tener contratada la electricidad en la misma dirección con ##### Energía, Precio con descuento incluido para el término fijo: 4,635€/mes, Precios con descuento incluido para el término variable: 0,#####€/kWh. La reclamante indica que los descuentos no se aplicaron correctamente hasta el 01/04/2019, aplicándose los mismos desde esa fecha durante un año. No obstante, en el marco de su política y compromiso de mejora de las prácticas comerciales y en calidad de atención a sus clientes, por deferencia comercial, se aplicaron dichos descuentos desde el alta del suministro, sustituyéndose la factura del periodo 12/02/19 a 25/02/19 y 25/02/19 a 31/03/19. Teniendo en cuenta que la factura original sustituida PMP901N##### constaba abonada, se procedió a la devolución de su importe íntegro, de 20,3€, a la cuenta asociada al contrato con fecha 30/10/19. Una vez realizada la devolución, el cliente debía hacer frente a la nueva factura sustituyente P0Z901Y##### por importe de 19,4€, que se pasó al



Comunidad de Madrid

También fue abonada. Su saldo se aplicó al cobro de la nueva factura sustitutiva P0Z908Y####, quedando a favor del cliente 1,2 € que también se transfirieron, con fecha 30/10/19, a la misma cuenta anteriormente indicada. Según lo anterior, entienden conforme las acciones realizadas, entendiéndose que no proceden más gestiones al respecto.

La parte reclamante manifiesta que no han corregido las tarifas aplicadas ni devuelto el dinero reclamado, y le han seguido facturando sin cumplir los precios indicados en las condiciones de los contratos de los servicios contratados con ####, desde febrero del 2019 hasta la fecha, a pesar de las diversas reclamaciones que ha hecho a la compañía de gas. Que de lo que dicen que le han abonado una pequeña cantidad al corregir en noviembre las dos primeras facturas de febrero y marzo del 2019, en su **reclamación** del 8 de enero de 2020 se puede observar que en el cálculo de la cantidad reclamada ya indicó los valores corregidos de estas dos facturas (19,40 y 29,10 euros respectivamente) por lo que no se incluye en la cantidad reclamada. Solicita que le apliquen las tarifas contratadas, con los descuentos correspondientes indicados también en contrato firmado digitalmente en febrero de 2019: Término fijo (5,#### €/mes) se le debe aplicar un descuento del 5%. Término variable de energía (0,#### €/kwh) + término fijo (5,#### €/mes) se le debe aplicar un descuento del 10% (5% + 5%). Servicio de mantenimiento #### (9,37 €/mes) se le debe aplicar un descuento del 50% (según publicidad donde se indica que es para todos los contratos realizados antes del 14 de febrero de 2019), y que le devuelvan lo que le han facturado en exceso. Que, además, #### no atendió en **plazo** su solicitud de no prorrogar el contrato del servicio de mantenimiento #### (solicitud realizada en **plazo** y de acuerdo a los requisitos indicados en el contrato), y a causa de ello le han facturado también más días por ese concepto.

La parte reclamada manifiesta que se reitera en la respuesta dada, ya que el contrato que aporta el cliente corresponde a las condiciones que se le aplicaban al anterior titular del contrato. Cuando pasa a nombre del reclamante, se aplican las condiciones que están en vigor en ese momento y son las que se facturan.

La parte reclamante añade a la cantidad reclamada la última factura de #### con referencia PMP001N#### y el cálculo actualizado, de manera que la cantidad reclamada se incrementa en 4,49 €, resultando un total reclamado de 39,87 €.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**

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



Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Se han revisado las manifestaciones, cálculos realizados, contrato firmado y oferta facilitados por el reclamante y, al no haber desvirtuado la empresa reclamada lo alegado por el reclamante, no aportando solicitud de cambio de titular, información de la modificación, ni contrato con las nuevas condiciones en base al cual se liquida la facturación, se acuerda que **la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad solicitada de 39,87 €.**

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.