



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00872.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 17 de enero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el seis de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHO.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la gestión de un cambio de potencia eléctrica por parte de #####. Solicita una explicación de la facturación anual y de la refacturación llevada a cabo, una explicación sobre por qué se volvió a cambiar la potencia sin haberlo solicitado, una indemnización por el tiempo dedicado y el desgaste económico y emocional al que fue sometida y una penalización por la pésima atención al cliente de #####, cuantifica su pretensión en **300€**.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** indicando que se inicia el presente expediente como consecuencia de la **reclamación** presentada por la ##### en relación a la potencia facturada para el suministro eléctrico de la ##### 3º B de Madrid, así como con la refacturación realizada. El 10/12/2020 la ##### solicitó una bajada de potencia para el suministro mencionado de 7,7 kW a 4,4 kW. Por una incidencia administrativa dicho cambio no se hizo efectivo hasta el 19/1/2021, en la factura F##### 4 del 9/4/2021 y 244,99 €.

Posteriormente la ##### solicitó que dicha modificación se aplicara retroactivamente desde el 10/12/2020. El 27/9/2021 anularon las facturas del periodo 22/9/2020 al 18/7/2021 y las emitieron de la siguiente forma:

- Se anuló la factura F##### del 19/12/2020 y 274,66 € y se emitió la factura R##### del 27/9/2021 y 274,81 €, ambas tienen potencia 7,7 kW y la diferencia de precios se debe a las cuotas de los servicios de mantenimiento incluidas.
- Se anuló la factura F##### del 9/2/2021 y 405,51€ y se emitió la factura R##### del 27/9/2021 y 405,58 €, ambas tienen potencia 7,7 kW y la diferencia de precios se debe a las cuotas de los servicios de mantenimiento incluidas.
- Se anuló la factura F##### 4 del 9/4/2021 y 244,99 € y se emitió la factura R##### del 27/9/2021 y 202,50 €, ambas tienen potencia 4,4 kW y la diferencia de precios se debe a las cuotas de los servicios de mantenimiento incluidas.
- Se anuló la factura F##### del 5/7/2021 y 257,03 € y se emitió la factura R##### del 27/9/2021 y 235,67 €, ambas tienen potencia 4,4 kW y la diferencia de precios se debe a las cuotas de los servicios de mantenimiento incluidas.
- Se anuló la factura de ajuste A##### del 30/07/2021 y 13,9 € y se emitió la factura de ajuste A##### 1 del 28/9/2021 y 37,56 €, la diferencia de precios se debe a las cuotas de los servicios de mantenimiento incluidas.
- Se anuló la factura F##### del 10/8/2021 y 113,44 € y se emitió la factura R##### del 28/9/2021 y 97,12 €. La primera tenía potencia 4,4 kW y se refacturó con potencia 5,6 kW.

El 25/10/2021 se dio de baja el contrato eléctrico por cambio de comercializadora y hasta dicha fecha la potencia facturada y contratada fue de 5,6 kW. Adjuntamos una copia de las facturas para su comprobación.

Tras recibir el expediente, ##### ha comprobado que la potencia de 4,4 kW debería haberse aplicado desde la fecha de la solicitud hasta el final del contrato. Por lo tanto, proponen anular las facturas del periodo del 22/9/2020 al 25/10/2021 (fecha de fin del contrato) y emitir las aplicando en todas ellas la potencia de 4,4 kW solicitada por la clienta. El importe resultante de dicha acción se aplicaría en el



Comunidad de Madrid

pago parcial de la deuda pendiente, que actualmente asciende a 754,78 €.

Asimismo, proponen dar de baja el servicio de mantenimiento ##### con calefacción que sigue activo y anular las cuotas generadas desde la baja del contrato de gas, el 24/11/2021.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, haciendo hincapié en que la mercantil reclamada le ofrece simplemente cambiar el importe de las facturas por la potencia contratada desde el 8 de noviembre de 2020, que es lo que lleva pidiendo desde hace más de un año sin obtener una respuesta alguna.

Por otro lado, la deuda que recogen no es correcta a su parecer, puesto que la facturación no es válida y en ningún momento le han explicado de dónde salen esas cifras. La reclamante ha recibido varias llamadas de la empresa ##### y le indican un importe adeudado diferente al que ##### solicita.

Asimismo, existen facturas que presentan en el caso, donde los conceptos son más que dudosos. Un ejemplo sería la factura F##### por importe de 317,90€ de los cuales 173,90€ son de servicios y 115,01€ vendrían de otros conceptos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante dado que la potencia de 4,4 kW se debería haber aplicado desde la fecha de la solicitud hasta el final del contrato de suministro; la mercantil reclamada deberá refacturar teniendo en cuenta la potencia de 4,4 kW hasta el momento de la baja del contrato, **debiendo reintegrar a la reclamante las cantidades abonadas por aquellos conceptos cobrados indebidamente, en su caso.**

La pretensión de la consumidora de conocer el precio que será aplicable a la energía consumida (y a la potencia contratada) viene amparada por el juego de los apartados 1º y 3º del art. 60 TRLCU, en los que se dispone respectivamente que el empresario debe facilitar de forma clara, comprensible y accesible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Igualmente, el apartado 3 indica que es aplicable a los contratos de suministro de agua, gas o electricidad. La mencionada información "relevante y suficiente" sobre las condiciones económicas, incluye cuando menos, indicar adecuadamente la tarifa que se va a aplicar al contrato y la potencia contratada.

Este Colegio arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión relativa a la indemnización por daños y perjuicios por ser una materia excluida por la mercantil reclamada en su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral.

Comunidad de Madrid

Consumo. Igualmente, este Colegio acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión relativa a la penalización por la pésima atención al cliente de #####, dado que la realización de actuaciones por parte de los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción, no puede ser objeto de arbitraje. Las eventuales denuncias ante incumplimientos de la normativa administrativa vigente, en este caso la normativa relacionada con los Servicios de Atención al Cliente, deben realizarse ante dichos órganos.

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. Asimismo, una vez anulada la deuda existente, deberá la parte reclamada llevar a cabo las gestiones necesarias para excluir a la reclamante, en su caso, de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiese sido incluida.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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