



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02543.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 08/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 19/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante ante la negativa de la parte reclamada, ##### (en adelante, #####), de tramitar la solicitud formulada por el reclamante en agosto de 2021, relativa a la baja de la tarifa plana contratada en marzo de 2020 y cambiar a la facturación por consumo realizado, sin inconvenientes ni penalización alguna, tal y como se le informó en marzo de 2021, fecha de renovación de la citada tarifa. Razón por la que, tras reclamaciones infructuosas remitidas a #####, el reclamante presenta solicitud de arbitraje por la que solicita que desde diciembre de 2021 hasta febrero de 2022, fecha de la portabilidad a otra comercializadora, se le facture únicamente por lo consumido sin penalización alguna, sin aplicar las condiciones de la tarifa plana suscrita en marzo de 2020.

Convocada la audiencia escrita el 17/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando, en primer lugar, que con fecha 25/03/2020 se activó la Campaña Superpack para el suministro de gas y electricidad situado en el domicilio del reclamante, con una Tarifa Mes Gas Mini con una cuota mensual de 30 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 6.000 kWh, una Tarifa Mes Luz Micro con una cuota mensual de 31 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 1.500 kWh y el servicio de mantenimiento SVE Xpress, según lo suscrito mediante locución, adjuntando a su escrito el certificado expedido por Aviva Voice Systems & Services, ##### en su calidad de tercero.

Comunidad de Madrid

De confianza, que acredita que el día 25/3/2020 el reclamante aceptó mediante SMS la contratación. Por lo que se refiere a la oferta contratada, informa que las tarifas contratadas consisten en el pago de una cuota mensual que incluye el término fijo/término de potencia y el consumo de gas/luz. La cuota no incluye el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes. Asimismo, explica que si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le facturará un importe adicional por el exceso consumido, que se calculará multiplicando el precio de los "kWh" de exceso por el número de kWh excedidos de los contratados, dependiendo de las tarifas vigentes, pudiendo el cliente, en todo momento, solicitar cambios en la modalidad/cuota de Tarifa Plana del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato. Por otro lado, advierte que en caso de que el cliente se dé de baja de la Tarifa Plana contratada antes de finalizar la vigencia del contrato, ##### calculará el importe que se debía haber facturado al cliente hasta la fecha de baja con la tarifa de luz/gas que le corresponda, y le facturará la diferencia entre dicho importe y el abonado por el cliente hasta la fecha de baja en caso de que éste resultase a pagar por el cliente.

En segundo lugar, y por lo que respecta a la **reclamación** previa formulada por el cliente, #####, manifiesta que el 31/08/2021 se recibió la misma en el canal de atención al cliente, en la que exponía que el 21/03/2021 le informaron telefónicamente que a partir de abril de 2021 podía modificar su tarifa sin que ello conllevara una regularización por baja anticipada. Explica la parte reclamada que en dicha **reclamación** determinaron que la vigencia de las Tarifa Planas contratadas finalizaban el 26/03/2022 y si el cliente se daba de baja antes de esa fecha era correcto facturar una regularización por baja anticipada.

En tercer lugar, informa que el 13/02/2022 y el 16/02/2022, atendiendo a las solicitudes realizadas por #####, #####. Y #####., se inactivaron los contratos de luz y gas, respectivamente, del punto de suministro situado en el domicilio de la parte reclamante, por cambio de comercializadora. Consecuentemente, continúa exponiendo, en la factura F##### del 19/02/2022 e importe 204,02 €, se pasó al cobro el concepto "Recargo tarifa plana", indicando que el importe pendiente de pago por parte del reclamante sería de 349,27 €, correspondientes a las siguientes facturas (cuya copia adjunta al presente expediente de arbitraje):

- F##### de 14/03/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/01/2022 a 09/02/2022, e importe 0,41 €.
- F##### de 14/03/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/12/2021 a 26/01/2022 e importe 39,23 €.
- F##### de 19/02/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/11/2021 a 9/02/2022, e importe 204,02 €.
- F##### de 13/01/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/11/2021 a 26/12/2021, e importe 48,52 €.
- F##### de 3/12/2021, relativa al periodo de suministro de electricidad y gas de 27/10/2021 a 26/11/2021, e importe 68,73 €.

también aporta fichero de audio de la locución relativa a la contratación telefónica realizada el 25/03/2022 con la parte reclamante, locución que este Colegio arbitral ha podido escuchar, constatándose que el comercial le informa al reclamante que la vigencia del contrato tendrá una duración de un año prorrogándose automáticamente por periodos anuales salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos quince días de antelación a la fecha de su vencimiento (minuto 3:36 y siguientes de la locución).

Finalmente, en aras de resolver la controversia, ##### propone la siguiente resolución:

- La emisión de un ajuste 90,98 € (+IVA) para compensar las penalizaciones pasadas al cobro.
- El fraccionamiento en 3 cuotas de los importes pendientes.



Comunidad de Madrid

Reflejada en la factura a la que hacen referencia, por lo que reclama también que le facturen únicamente por lo consumido, no estando conforme en pagar una tarifa plana que estuvo tratando de dar de baja desde agosto de 2021. Posteriormente, al recibir con fecha 28/05/2022 un correo electrónico de ####, el reclamante envía nuevas alegaciones en las que informa que esa comercializadora le ha remitido tres facturas, las cuales también aporta al presente expediente:

- F##### , de fecha 26/05/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/11/2021 al 26/12/2021, por importe de 17,63 €.
- F##### , de fecha 26/05/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/12/2021 a 26/01/2022, por importe de 24,93 €.
- A##### , de fecha 26/05/2022, que sustituye a la factura F##### del 19/02/2022 citada por la parte reclamada en sus alegaciones, por la cual se emite un abono de 168,31 €.

Expone el reclamante, consecuentemente, que sólo en caso que estas facturas signifiquen la regularización total y definitiva de su pretensión por parte de #### acepta las mismas y da por finalizado el expediente de arbitraje. En otro caso, solicita su continuación. El 21/10/2022 envía nuevo escrito en el que advierte que aún no se ha hecho efectivo por parte de #### el abono que consta en las facturas anteriormente indicadas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano 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 de #### puesto que, por un lado, habida cuenta que, tal y como se escucha en la grabación telefónica de la contratación de la tarifa plana suscrita por el reclamante con fecha 25/03/2020, la denuncia del contrato debió de realizarla con quince días de antelación a la fecha de vencimiento de la correspondiente prórroga (el 25/03/2021, al ser anual), y el reclamante no ejerció esa facultad hasta agosto de 2021, constatado por este órgano arbitral. Por otro lado, que la facturación emitida por #### correspondiente a las facturas relativas a suministro de electricidad y gas hasta la fecha de cambio de comercializadora, por importe total de 403,47 €, que se especifican a continuación, es correcta:

- F##### , de 14/03/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/01/2022 a 09/02/2022, e importe 0,41 €.
- F##### , de 14/03/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/12/2021 a 26/01/2022 e importe 39,23 €.
- F##### , de 13/01/2022, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/11/2021 a 26/12/2021, e importe 48,52 €.
- F##### , de 3/12/2021, relativa al periodo de suministro de electricidad de 27/10/2021 a 26/11/2021, e importe 68,73 €.
- F##### , de 19/02/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/11/2021 a 9/02/2022, e importe 204,02 €.
- F##### , de fecha 26/05/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/11/2021 al 26/12/2021, por importe de 17,63 €.
- F##### , de fecha 26/05/2022, relativa al periodo de suministro de gas de 27/12/2021 a 26/01/2022, por importe de 24,93 €.

Considerando asimismo que la comercializadora ha emitido dos abonos por importe, respectivamente, de 90,98 € + IVA y 168,31 €, restados a la cantidad de 403,47 € que suman los de las facturas especificadas, la cuantía que debe abonar el reclamante asciende a 125,07 €, cantidad que, como #### le ofreció en su propuesta amistosa, podrá fraccionar en tres cuotas, en los **plazos** y en la cuenta bancaria de los que la comercializadora reclamada deberá informar convenientemente y con antelación suficiente al reclamante para su efectivo abono.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Comunidad de Madrid

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.