



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05470.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de marzo 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 UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que se dio de baja el día 11/11/2019, que venía pagando una cuota mensual de 101 euros. En el mes de diciembre le emitieron tres facturas sin saber realmente a qué conceptos corresponden, por importe de 60,77 euros, 70,75 euros y 116,62 euros, que ha devuelto al no contar con estas cantidades y que menoscaban la economía familiar. No le han enviado las facturas y cuando pide explicaciones la compañía le dice que corresponden a mensualidades que ya han sido abonadas. No le han enviado la regularización del plan 12 meses que vencía en noviembre. El día 03/12/2019 llamó a la reclamada que le facilitó un número de incidencia pero no ha recibido respuesta alguna. Solicita regularización, refacturación emitiendo la facturación correcta y que le pasen por banco el importe correcto o le devuelvan lo abonado de más.

La parte reclamada alega que se considera correcta la deuda reclamada generada tras la liquidación del plan Cuotadoce que disponía la reclamante en su contrato de gas. Detallan la regularización realizada con facturas emitidas desde el alta del plan (15/10/2015 por importe de 195,02 €, 15/12/2015 por 308,43 €, 15/02/2016 por 275,94 euros, 15/04/2016 por 115,71 €, 14/06/2016 por 48,39 €, 09/08/2016 por 60,66 € importe pendiente 29,13 €, 18/10/2016 por 91,86 €, 14/12/2016 por 250,92 €, 10/02/2017 por 76,33 €, 15/06/2018 por 58,43 € e importe pendiente 58,43 €, 13/08/2018 por 69,01 € e importe pendiente 69,01 €, 15/10/2018 por 212,31 €, 07/12/2018 por 413,52 €, 14/02/2019 por 224,15 €, 10/04/2019 por 127,95 €, 12/06/2019 por 60,77 €, 09/08/2019 por 70,75 €, 09/10/2019 por 112,06 €. Primera regularización: comprende el sec 17. Total consumo real facturado 195,02 euros. Cuota 12: 260€ (4 meses X 65€). Se realiza la liquidación del Plan Cuotadoce teniendo en cuenta las cuotas abonadas desde su última liquidación en ####. El cliente ha abonado un total de 4 cuotas de 65 euros (260 euros) y su facturación fue de 195,02 euros por lo que se genera un saldo a su favor de 64,98 euros que con fecha 13/07/2016 se transfirió a la cuenta asociada al contrato.

La segunda regularización comprende: las facturas con sec 21 a 61 (809,13 euros). Total consumo real facturado: 809,13€. Cuota 12: 780€ (12 meses X 65€). Dado que no había saldo suficiente para abonar las facturas indicadas, el importe de la Cuota doce de 780 euros se aplicó sobre la totalidad de los sec 21, 36, 40, 55 y parcialmente sobre el sec 61 quedando pendiente de

Comunidad de Madrid

Pago 29,13 euros que quedaron para la tercera regularización.

Tercera regularización: Comprende las facturas con sec 74 a 129 (603,28€) más la fracción del sec 61 (29,13€) que quedó pendiente de la segunda regularización. Total consumo real facturado: 632,41€ (603,28€ + 29,13€). Cuota 12: 840€ (12 meses x 70€). Tras aplicar el saldo del Plan Cuota doce sobre las facturas indicadas, se generó un saldo a favor del cliente por un importe de 207,59€ que, con fecha 10/11/2017, se transfirió a la cuenta asociada al contrato.

Cuarta regularización. Comprende las facturas con sec 133 a 186 (1017,69€). Total consumo real facturado: 1.017,69 €. Cuota 12: 768 € (12 meses X 64€). Del mismo modo que en la segunda regularización, no había saldo suficiente en el Plan Cuota Doce para abonar las facturas indicadas, por lo que la cantidad de 768€ se aplicó sobre la totalidad de los sec 133 y 148 y parcialmente sobre el sec 152, quedando pendiente de pago 49,34€ que, junto con la totalidad de los sec 167, 171 y 186, quedaron para la siguiente regularización.

Regularización final: Comprende las facturas con sec 190 a 251 (1.221,51€) más la fracción del sec 152 (49,34€) y la totalidad de los sec 167, 171 y 186 que quedaron pendientes de la cuarta regularización. Total Consumo real facturado: **1.471,20€** (1.221,51€ + 49,34€ + 72,91€ + 58,43€ + 69,01€). Cuota 12: **1.111€** (11 meses X 101€). Tras la baja del suministro, no había saldo suficiente en el Plan Cuota doce para abonar las facturas indicadas, por lo que la cantidad de 1.111€ se aplicó sobre la fracción pendiente del sec 152 (49,34€) y sobre la totalidad de los sec 167, 171, 186, 190, 207 y 212 y parcialmente sobre el sec 226, quedando pendiente de pago 116,62€ que, junto con la totalidad del sec 230, 245 y 251, quedaron pendientes de pago. Comprobamos que el sec 251 fue abonado con posterioridad, por lo que quedó como deuda la fracción del sec 226 por importe de 116,62€ y el importe total de los sec 230 (60,77€) y 245 (70,75€), sumando todo los 248,14€ que constan como deuda. Por todo lo anterior, entendemos correcta la facturación realizada, no procediendo su rectificación.

La parte reclamante manifiesta que, en contestación a su escrito en el que relacionan tanto la facturación del servicio como los cargos realizados, le comunicaron que se detectan incoherencias o irregularidades en el mismo por parte de #####. La transferencia a la que hacen referencia de fecha 10/11/2017 de 207,59 € fue a su favor, por lo que entiende que si tenía remanente por pagar más de lo consumido, el año queda liquidado y no es posible que adeude nada. En cualquier caso, la diferencia entre lo facturado y lo abonado según su relación es de 152,61 €, sin embargo, ##### le reclama un importe de 248,14 € del que no hay explicación alguna de dónde sacan ese importe. De los 152,61 € que le reclaman, les falta por incluir dos cargos que le realizaron por banco y fueron correctamente abonados, pero no así justificados ni facturados por su parte, uno de 112,06 € del 3 de diciembre de 2019 y otro de 7,40 € del 13 de diciembre de 2019. Por lo que, en cualquier caso, aún con la duda de no justificar de dónde salen esos dos cargos que le realizan y a qué corresponden, la resta sería de 33,15 €, es lo que si tuviesen razón les tendría que liquidar ese importe. Con el fin de finalizar con este proceso que no justifican debidamente y como buena voluntad, se compromete a liquidar los 33,15 € restantes del modo y forma que le comuniquen. No obstante, tenía contratado un plan de 12 meses de regularización anual y no tiene sentido alguno que cuando decide darse de baja aparezcan facturas pendientes de cobro de las cuales no era conocedora. Si el consumo es tal y como dicen, deberían haberle reclamado anualmente la diferencia según el plan de pago que tenía contratado.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista de la documentación facilitada, quedando acreditada la aplicación de los 112,06 euros por ####, y figurando un pago reconocido por la reclamada por importe de 7,40 euros, que no han sido aplicados a ningún concepto, se acuerda disminuir la deuda existente, por importe de 152,61 euros (primera deuda reclamada por ####), en la cantidad de 7,40 euros, estimando **la deuda del reclamante en un total de 145,21 euros**.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que dé 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.