

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06425.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? ####, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. ####, en representación de ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGÍA 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 cuando vencía su contrato Tarifa Plana Mes el 30 de abril de 2021, solicito prorrogarlo un año más volviendo a los límites inferiores establecidos para la tarifa plana. La sorpresa fue que le dijeron que tenía contratada la tarifa plana Zen que nunca ha solicitado ni aceptado. Solicita que se restablezca su contrato anterior, y se establezcan los tramos inferiores, Mes Gas Micro y Mes Luz Micro solicitados el 2 de mayo de 2021. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de julio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que alega en síntesis que “Un mes antes de finalizar la vigencia de la Tarifa Mes Gas, el 30/3/2021 procedimos a cambiarla a la tarifa a una Tarifa Plana Zen, manteniendo la Tarifa Mes Luz en la electricidad. Después de realizar el cambio sin el consentimiento del cliente, el Sr. #### realizó varias reclamaciones al respecto. Hemos comprobado que el 6/7/2021 dimos de baja la Tarifa Plana Zen reactivando la Tarifa Mes Gas. Una vez revisado el expediente, desde nuestra compañía proponemos la siguiente resolución:

- Anular la facturación del cliente desde el 30/3/2021 para generarla con las Tarifas Planas Mes que correspondan para no generar consumo en exceso.”

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad porque la tarifa Mes Gas ha sido reactivada pero en la modalidad de tarifa “Maxi” en lugar de la “Micro” solicitada, y no están contando el consumo acumulado. La tarifa Mes Luz Micro no ha sido reactivada y aparece en la página cliente la “Plan Luz” que no parece tener tramos y no conoce. El 20 de julio de 2021 le cargan una factura por importe de 310,64 €, sin tener claros los conceptos. Solicita que se restablezca su contrato anterior y los tramos inferiores con carácter retroactivo desde el 30 de abril de 2021. La parte reclamante aporta nuevo escrito el 15 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que:

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad porque la tarifa Mes Gas ha sido reactivada pero en la modalidad de tarifa “Maxi” en lugar de la “Micro” solicitada, y no están contando el consumo acumulado. La tarifa Mes Luz Micro no ha sido reactivada y aparece en la página cliente la “Plan Luz” que no parece tener tramos y no conoce. El 20 de julio de 2021 le cargan una factura por importe de 310,64 €, sin tener claros los conceptos. Solicita que se restablezca su contrato anterior y los tramos inferiores con carácter retroactivo desde el 30 de abril de 2021. La parte reclamante aporta nuevo escrito el 15 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que:

Comunidad de Madrid

Las ultimas facturas recibidas del suministro de gas (adjuntas a este email junto con pantallazos de nuestra area de clientes con la modalidad actual de los contratos) se han realizado por un importe y una modalidad de contrato que desconocemos, y siempre con lectura estimada o simplemente sin tener en cuenta el consumo real que hemos realizado durante los ultimos meses. ' Seguin las facturas, la ultima lectura del contador que nos hizo la distribuidora fue el pasado 15 de junio de 2021.- La Ultima factura de electricidad que hemos recibido de la compania fue el pasado 13 de Julio de 2021, pero indicando como ultima lectura real y fecha de facturación del dia 20 de abril de 2021." El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 6 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando en sintesis que tras pasar por diferentes modalidades de tarifa en el periodo 30 de marzo de 2021 al 6 de marzo de 2022, al dia de la fecha del escrito en su area cliente constan las tarifas Plan Gas L SDK y Plan Luz M (adjunta pantallazo), que le son desconocidas al no haber sido informado. #####te el periodo indicado se ha abonado la cantidad de 1.614,85 € (adjunta justificante bancario), y se puede comprobar que siendo supuestamente una tarifa plana cada mes se facturan importes dispares. Ademas no se le han comunicado las lecturas reales de los contadores, pasando meses sin indicar las lecturas, ni tampoco se le permite modificar las modalidades del contrato. Solicita:"1. Tal y como propone la compafia desde la Oficina de Garantia de Servicio al Cliente de #####, anular la facturacion desde el 30/03/2021 para generarla con las Tarifas Planas Mes, pero en este caso no fijando uno de los tramos superiores de dichas tarifas para todo el periodo, sino que en funci6n del consumo real se inicie con los tramos "Micro" de las nombradas tarifas, y se vayan aumentando dichos tramos en las fechas en las que se hayan alcanzando Jos limites establecidos.2. Que las tarifas usadas para facturar sean las establecidas a 30/03/2021, y no las que pudieran estar vigentes a dia de hoy, siempre y cuando estas ultimas sean superiores a Jas primeras.3. Que en ningun caso se genere facturaci6n por consumo en exceso.4. Puesto que, una vez facturado el periodo indicado en esta reclamacion habran pasado los 12 meses de vigencia de /as Tarifas Plana Mes, que se renueven de forma automatica dichas tarifas para un nuevo periodo de 12 meses de facturacion, en el que se inicie el calculo de! consumo para este nuevo periodo y por tanto, se inicien de nuevo Jos tramos inferiores de ambas tarifas. En este caso, los tramos inferiores serian "Micro" en Luz y en Gas.

5. Compensacion por dafhos y perjuicios por cambio de conirato sin consentimiento, asi como por un afio completo de reclamaciones desatendidas, mientras sé seguian pasando facturas, y descontandolas de la cuenta de /a titular del contrato. "Con fecha 17 de marzo de 2022 aporta dos nuevas facturas.La parte reclamada aporta escrito el 24 de marzo de 2022, en el que reitera sus anteriores alegaciones y concluye que "fa/ y como informamos en nuestra anterior respuesta al expediente enviada el 28/7/2021 proponiamos como soluci6n anular las facturas emitidas desde el 30/3/2021 para generarlas nuevamente sin con la Tarifa Plana Mes correspondiente para no pasar a cobro consumo en @xceso,Como resultado anulamos las siguientes facturas:- R##### dei 16/6/2021 e importe 271,57 €

- F##### 1 de! 16/6/2021 e importe 5,37 €

- F#####412083 del 5/7/2021 e importe 137,20 €

- F#####412083 del 5/7/2021 e importe 137,20 €

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

Generando en su lugar la factura:

- R##### de 13/7/2021 e importe 310,64 €"Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia reconocida por la empresa reclamada al haber cambiado de tarifa sin consentimiento del titular. La empresa ha regularizado la facturacion emitida desde el 30 de marzo de 2021, anulando la facturación que suma un total de 414,14 € y emitiendo una nueva factura el 13 de julio de 2021 por importe de 310,64. En relacion con las facturas emitidas correspondientes al periodo de facturación desde el 7 de

julio de 2021 hasta que finalice el periodo de vigencia del contrato, la empresa debe anularlos y emitir nueva facturacion aplicando la tarifa plana correspondiente al tramo de consumo realizado de manera que no se factura consumo en exceso.NO ENTRAR A CONOCER dela solicitud de prórroga de la tarifa reclamada, al desconocer este

organo arbitral los productos comerciales que la empresa tiene en vigor en cada momento, que la parte reclamante puede contratar o no conforme a las ofertas comerciales.

DESESTIMAR la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al no estar acreditados, justificados y cuantificados otros danos y perjuicios economicos, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los danos morales.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepcion de la notificación del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día dela fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

Prevía audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 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.