

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07331.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: #####, en representacion de la Asociacion AS.CONSUMIDORES Y

USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de ja Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad con la activacion de la tarifa plana, penalizaciones aplicadas, activacioOn del servicio de mantenimiento, ya que cuando le ofrecieron Ja tarifa plana indic6 que la aceptaba si se le enviaban a su domicilio las condiciones y dispusiera de 15 dias para comprobar dicha documentacion, asi como con la atencion recibida a las reclamaciones interpuestas. Solicita que la empresa no le tome el pelo, no se ria y no falte al respeto. Reclama 3.000 €. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La parte reclamante aporta escrito firmado de fecha 10 de agosto de 2021 en el que acepta que el arbitraje sea resuelto, en su caso, en Derecho de acuerdo a la oferta de adhesion de la empresa reclamada, y concreta su pretension en llegar a noviembre sin sobrepagos ni penalizaciones, anular el contrato de mantenimiento de la caldera, y pasar a una tarifa regulada por el Estado, y el abono de 2.000 € por todos los gastos producidos, el tiempo empleado en gestiones, el coste de los burofax, y por la mala actuacion de la empresa y falta de respeto.

La empresa reclamada aporta escrito junto con documentacion y grabacion de la contratacion, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que aporta su relato cronoldgico de los hechos, y propone dar de baja el #####, la anulacion de las facturas emitidas con dicho producto y activar de nuevo los productos que tenia contratados anteriormente. La reclamante ha solicitado la baja del servicio de mantenimiento ServiElectric, y tras obtener la conformidad del cliente el 27 de septiembre de 2021, se ha tramitado la baja del servicio de mantenimiento #####, dejando sin efecto la vigencia integra y se ha generado un abono de 72,54 €, correspondiente a las cuotas que constaban pagadas. En relacion al servicio de mantenimiento ServiElectric se tramita la baja el mismo dia, dejando sin efecto las cuotas que constaban pendientes de presentarse al cobro. El 28 de septiembre de 2021se han anulado las facturas emitidas con el SuperPack a fin de facturar con el estable media Gas y Luz, que eran los productos que tenia contratados antes de la activacion de dicho SuperPack.

La empresa reclamada aporta escrito junto con documentacion y grabacion de la contratacion, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que aporta su relato cronoldgico de los hechos, y propone dar de baja el #####, la anulacion de las facturas emitidas con dicho producto y activar de nuevo los productos que tenia contratados anteriormente. La reclamante ha solicitado la baja del servicio de mantenimiento ServiElectric, y tras obtener la conformidad del cliente el 27 de septiembre de 2021, se ha tramitado la baja del servicio de mantenimiento #####, dejando sin efecto la vigencia integra y se ha generado un abono de 72,54 €, correspondiente a las cuotas que constaban pagadas. En relacion al servicio de mantenimiento ServiElectric se tramita la baja el mismo dia, dejando sin efecto las cuotas que constaban pendientes de presentarse al cobro. El 28 de septiembre de 2021se han anulado las facturas emitidas con el SuperPack a fin de facturar con el estable media Gas y Luz, que eran los productos que tenia contratados antes de la activacion de dicho SuperPack.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 10 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no acepta la solución dada por la empresa y reitera una compensación de 2.000 €. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando que "en relación a la refacturación pendiente de la vivienda situada en la #####, 1, 5º B de Madrid, les informamos que el 8 de octubre de 2021, hemos generado las facturas para el periodo del 26 de noviembre de 2020 al 23 de julio de 2021 para el suministro de gas y desde el 30 de noviembre de 2020 al 29 de agosto de 2021 en electricidad, ascendiendo la misma a un total de 1.506,68 €. De dicho importe debemos descontar los 72,54 € pasados al cobro en concepto del servicio de mantenimiento #####, por lo que la Sra. ##### debe pagar un total de 1.434,14 €.

Teniendo en cuenta que la Sra. ##### había pagado durante la facturación del #####, un importe de 1.414,31 €, queda pendiente de presentarse al cobro un importe de 19,83 €, correspondiente al resto de la factura de electricidad F#####726963 e importe 60,47 €, en la que regularizamos el periodo del 30 de julio al 29 de agosto de 2021." La parte reclamante aporta escritos el 29 de octubre, el 3 de noviembre de 2021 y el 28 de febrero de 2022, de los que se da traslado a la parte reclamante, y anexa sus escritos de fecha 29 de agosto y 10 de octubre de 2021. Manifiesta que "Es en base a ese reírse de mí, faltarme al respeto, dilatar una solución, impedirme tomar otras decisiones, mucha pérdida de tiempo y gasto de dinero, malestar y las mismas facturas que mandan ahora, cuando la reclamación les llega por medio de ustedes y toman unas decisiones, que si un recibo de luz es incomprensible estas facturas es como si estuvieran en chino para una persona mayor como yo, que a lo mejor es por lo que me encuentro en esta situación, por lo que no puedo estar de acuerdo con lo emprendido por #####. Y es por lo que pido una compensación económica de DOS MIL EUROS."

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 aporta escrito alegando que ya ha formulado sus alegaciones en sus

anteriores escritos de fecha 10 de octubre, 29 de agosto de 2021 y 28 de febrero de 2022, y reitera la solicitud de indemnización de 2.000 €. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha resuelto la incidencia en relación con la contratación y con la facturación. En cuanto a la solicitud de abono del coste de los envíos a través de correo certificado o burofax no procede, puesto que los ciudadanos tienen a su disposición los registros públicos para presentar sus solicitudes y documentación, y la empresa tiene sus canales gratuitos de atención al cliente. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños morales por el trato

personal que manifiesta que ha recibido de la empresa reclamada, al no ser materia de consumo. Queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificaci6n 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 diadela fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo 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 notificaci6n, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n 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 el; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que consie, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que consie, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.