



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08222.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de septiembre 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 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 ARBITEL, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 28/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 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 DERECHO.

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 con los conceptos incluidos en la factura F##### por importe de 379,20 € emitida por la compañía reclamada, #####. derivada de su solicitud de modificación, en enero de 2021, del tramo de la tarifa plana del contrato que tiene suscrito con la misma empresa, concretamente en el suministro de gas, pues ##### la tramitó como un alta nueva, dando de baja consecuentemente a los contratos de gas y electricidad que el reclamante tenía en vigor con la misma comercializadora. En consecuencia, solicita la regularización de la citada factura F##### -así como de las sucesivas-, en la cantidad correspondiente, en base a los contratos originales y a la solicitud de modificación apuntada, así como una compensación por las molestias ocasionadas y el apercibimiento a la entidad reclamada por sus malas prácticas.

Convocada la audiencia escrita el 1/09/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando, en primer lugar, de la contratación suscrita por el reclamante, consistente en contratos de gas y electricidad con una Tarifa Plana Gas Media, activados el 21/1/2017, con una cuota mensual de 41 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 9.000 kWh y Tarifa Plana Micro Luz, con una cuota mensual de 29 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 1.500 kWh, para el punto de suministro en la dirección del reclamante. Añade además que la tarifa contratada consiste en el pago de una cuota mensual que incluye el término fijo y el consumo de gas y el término de potencia y el consumo de luz. La cuota no incluye el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes. Si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le factura un importe adicional por el exceso consumido, que se calcula 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/mes del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato. Asimismo, puntualiza que en caso de que el cliente se dé de baja de la tarifa plana/mes 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 gas o luz que le corresponda, y le factura 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, manifiesta que con fecha 21/01/2021 se inició una nueva anualidad de la tarifa plana para 2021/2022 contratada por el reclamante con una Tarifa Gas Mini, con una cuota mensual de 29 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 6.000 kWh y una Tarifa Luz Media, con una cuota mensual de 56 € (+IVA) y un consumo anual de hasta 4.000 kWh. Que con 28/4/2021 se emite la factura F##### de importe 202,26 € en la que se facturan 55,67 € (+IVA) de consumo en exceso de gas.

Expone asimismo que el reclamante solicitó una subida de tramo para el suministro de gas a fin de evitar facturas con consumo en exceso pero que, debido a un error administrativo, esta solicitud se tramitó como una cancelación de la tarifa plana, emitiéndose la factura F##### de fecha 1/07/2021 e importe 379,20 € con una regularización por baja anticipada de la citada tarifa plana.

Informa que, una vez revisado el presente expediente, el 6/09/2021 contacta telefónicamente con el reclamante para comunicarle una propuesta de resolución, consistente en la anulación de la facturación emitida desde el 21/3/2020 y facturar retroactivamente con la subida de tramo en el suministro de gas, manteniendo las condiciones y periodo anual de la Tarifa Plana renovada el 21/1/2021. Que tras obtener la conformidad del cliente, el 6/09/2021 se anula la facturación emitida desde el periodo de facturación 21/03/2020 y se emiten las facturas rectificativas según la propuesta, adjuntando a las alegaciones cuadro de facturación para la anualidad 2021/2022 con objeto de realizar, en su caso, las comprobaciones oportunas.

Por último, alega que la bonificación de una cuota gratuita por renovar la tarifa plana sin haber superado el límite de consumo anual 2020/2021 se aplicó en la factura R##### del 9/2/2021 e importe de 1,71 € y que asimismo, el reclamante ha manifestado su deseo de no fraccionar la deuda pendiente de 434,40 €.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, añadiendo por un lado, que si bien en cada factura de luz+gas se incluye el importe de



## Comunidad de Madrid

19,98 € correspondiente a los dos servicios de mantenimiento de cobro mensual, por un importe de 11,63 € para la luz y 8,35 € para el gas, en las facturas relativas a los meses de abril-mayo y mayo-junio de 2021, ##### está cobrando esta cuota en cada una de las cuatro facturas, cuando solo corresponde cobrarla una vez por mes, por tanto dos veces, estando este cargo duplicado ( $2 \times 19,98 \text{ €} = 39,96 \text{ €}$ ). Por otro lado, alega que "el total de las facturas tipo FE incorporadas (que no han sufrido rectificación o edición) y que corresponden a junio, julio y agosto de luz y gas, y mayo de gas (F#####) suman un total de 1.419,97 euros, tras las anulaciones correspondientes realizadas por ####, que importan -1.032,17 euros y su refacturación por 549,17, el total que yo hubiera debido pagar en este año es de 936,97 euros. De esta cantidad, yo ya había abonado en previas remesas de #### a mi cuenta la cantidad de 601,6, mientras que ahora en vez de enviarme al banco cargos por la diferencia, 335,91, me han cobrado un total de 434,4 €" adjuntando un fichero EXCEL con los detalles de los cálculos expuestos para su comprobación, en su caso. En consecuencia, solicita la devolución de lo cobrado por exceso de acuerdo con su propia facturación, que asciende a un total de 98,49 € (434,4 € cobrados por ##### menos los 335,91 calculados por él) y así mismo las dos cuotas cobradas injustificadamente por un importe de 39,96, ascendiendo pues su **reclamación** a un total de 138,45.

En respuesta a las alegaciones del reclamante expuestas en los apartados precedentes, ##### presenta con fecha 8/10/2021 nuevo escrito de alegaciones en el que aporta todas las facturas objeto de controversia así como un cuadro especificativo de la facturación emitida y sus rectificaciones y un cuadro de cobros cargados al reclamante para justificar que el importe de 434,4 € con el que se muestra en desacuerdo sí es correcto. Por lo que respecta a la duplicidad de cobro de servicios de mantenimiento, alega que en las facturas R##### de importe 77,64 € de gas y R##### de importe 85,63 € de electricidad, correspondientes ambas al periodo del 21/5/2021 al 20/6/2021, se presentaron al cobro una cuota de ##### con calefacción y ServiElectric Complet de importe 11,63 € y 8,35 € en cada factura, pero en las posteriores, nº R#####, de importe 122,03 € (correspondiente al periodo comprendido entre 21/06/2021 y el 20/07/2021) y nº R##### de importe 122,43 € (correspondiente al periodo comprendido entre 21/07/2021 y el 20/08/2021), no se incluyó ninguna cuota, no existiendo por tanto duplicidad.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció 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 ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante, considerando que el importe pendiente de pago, una vez revisadas y rectificadas las facturas objeto de controversia por la parte reclamada, asciende a 434,4 €. No se puede valorar el cálculo realizado por el reclamante, ya que no ha aportado la documentación que lo acredite, ni justificantes de los pagos por él alegados.

Por lo que respecta a la pretensión del reclamante sobre la doble facturación de cuotas de mantenimiento, por la que reclama la devolución de un importe de 39,96 €, SE DESESTIMA al comprobar en la revisión de las facturas aportadas por la parte reclamada, que aunque en dos de ellas, con referencia R##### y

## Comunidad de Madrid

R#####, se cobra doble cuota, en otras dos, con referencias R##### y R#####, no se cobra cuota alguna, por lo que no procede su estimación.

Por lo que respecta a la compensación por las molestias ocasionadas, DESESTIMAR la pretensión del reclamante por no quedar acreditada documentalmente que se hayan producido. En cuanto al apercibimiento a la compañía reclamada por sus malas prácticas, este Colegio arbitral NO ENTRA A CONOCER al no ser esta última pretensión objeto de arbitraje.

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.



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.