



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09029.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de noviembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación ####, 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 con fecha 8 de julio de 2019 contrató los servicios de gas natural y servicio de averías con ####, con modalidad de pago cuota fija 50,00 euros/mes con regularización a los 12 meses 2019-2020, que recibió carta de #### de fecha 25 de junio 2020, informándole que se había realizado la regularización anual de cuota fija a 30 de abril 2020, antes de lo establecido en contrato. El 6 de julio de 2020 modifica la modalidad de pago cuota fija a 70,00 euros/mes, manteniendo el mismo contrato de suministro de gas natural, con efectos a partir del mes de agosto 2020 y regularización a los 12 meses. Que recibió factura de fecha 30.06.2020, con un importe de 135,45 euros, con cuota fija mensual a pagar por importe de 93,00 euros, cantidad incorrecta ya que la cuota fija debería ser de 50,00 euros, según contrato de fecha 08.07.2019, y lectura de consumo de gas natural incorrecto. Solicita la rectificación de la regularización anual cuota fija 2019-2020 y sus importes, rectificación de la factura de fecha 30.06.2020 e importe total factura 135,45 euros, cuota fija mensual a pagar 50 euros, en lugar de 93 euros y siguientes, aplicación de la modalidad de pago cuota fija 70 euros/mes con regularización a los 12 meses, desde agosto de 2020 a agosto 2021, según contrato de fecha 6 de julio de 2020, que se obligue a #### a facturarle mensualmente con modalidad de pago cuota fija con regulación anual a los 12 meses, compensación económica por daños morales y perjuicios económicos por conducta negligente, falta de transparencia informativa y mala praxis, se comunique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la actuación de ####, que se obligue a #### a facilitar a los puntos de atención al cliente colaboradores suyos hojas de **reclamación** oficial.

La parte reclamada alega que con fecha 08/07/#### interpuso **reclamación** por discrepancia con la factura de fecha 30/06/2020 e importe 135,45 € por discrepancia con las cuotas aplicadas en la modalidad de pago de cuota fija. Con fecha 02/10/2020 la reclamante interpuso **reclamación** por discrepancia con una llamada recibida. En las condiciones de pago mediante cuota fija mensual del contrato se indica que "#### procederá a cargar mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el Cliente en las Condiciones Particulares del Contrato de suministro, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, #### emitirá la correspondiente factura de suministro que incluirá el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos ()"

Comunidad de Madrid

Regularización: Anualmente se procederá a la regularización de los pagos efectuados con el importe de las facturas emitidas. Para ello, en la cuota correspondiente al mes 12º desde su entrada en vigor o desde la anterior regularización, ##### procederá a indicar el saldo resultante. (...). En agosto de 2019 se pasó al cobro el primer importe de la cuota mensual de la cuota fija, siendo la última en julio de 2020, 12 cuotas de 50,00 euros. Han revisado los cálculos de dicha regularización y constatan que éstos son correctos en base a los siguientes conceptos, que podrán comprobar en el documento que con fecha 25/06/2020 remitimos al cliente: Apartado "facturación": Suma de importes de las facturas reales. Apartado "relación de cuotas pagadas": Suma de los importes fijos mensuales satisfechos por el cliente. Apartado "total importe a regularizar": Diferencia entre los 2 conceptos anteriores. Que el contrato recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada junto con el escrito de regularización de la cuota fija enviado. El importe a regularizar 272,38 € se obtiene de la diferencia entre la suma de los importes de las facturas que comprenden el periodo acogido a la cuota fija 872,38 € menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por la reclamante 600,00 € (50,00 € x 12). En la carta de regularización de cuota fija, indican que para ajustarse a los niveles de gasto de la #####, actualizan su cuota para el siguiente periodo de 50,00 € a 93,00 €, evitando así que tuviese que abonar un importe elevado en el momento en que se regularizasen las facturas emitidas con sus cuotas pagadas, pasándose al cobro dicho importe en agosto, septiembre y octubre. Que solicitó la modificación del importe de su cuota mensual a 70,00 €, no obstante, debido a una incidencia, la cual subsanaron, no se realizó dicha modificación. Atendiendo a la propuesta de la ##### han procedido a modificar la cuota mensual con el importe solicitado, 70,00 €, no siendo posible su aplicación en las cuotas ya enviadas a cobro. Que han revisado la facturación emitida y los valores facilitados por #####, empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, comprobando que les facilitaron consumos estimados para el periodo del 20/02/2020 al 23/06/2020. Con fecha 24/08/2020, emitieron una factura rectificadora en base a su autolectura ##### m3. En relación a la facturación mensual del suministro de gas, indicarles que la empresa distribuidora establece la periodicidad de las facturas, siendo bimestrales los datos facilitados por #####. Que en la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Aunque pudiera deducirse que la **reclamación** es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que han facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunican que no se someten al arbitraje en este caso.

La parte reclamada añade que en octubre de 2020, ante la solicitud de ##### #####, modificamos el importe mensual de su cuota fija de 93,00 € a 70,00 €, pasándose al cobro dicho importe en los meses de noviembre y diciembre de 2020, junto con enero de 2021. En enero de 2021 revisaron nuevamente la modalidad de pago de cuota fija de la #####, actualizando su cuota para el siguiente periodo de 70,00 € a 91,00 €. Con fecha 01/07/2021 se realizará la próxima regularización de cuota fija, constando actualmente un importe de 348,00 € a pagar, al cual se aplicarán las cuotas restantes hasta el momento de la regularización. En base a lo anterior, consideran correctos los importes aplicados y la regularización de la cuota fija realizada.



Comunidad de Madrid

Elevando el descuento en el recibo hasta el 70%, y la entrega de un cheque calefacción valorado en 90 euros para garantizar el confort térmico en los meses de más frío, medida que será financiada directamente por las grandes comercializadoras sobre las que recae la obligación de suministro a los consumidores vulnerables. Los descuentos pasarán ahora del 25% al 60% de forma general y del 40% al 70% para los casos severos. El incremento de la protección será temporal, hasta finales de marzo de 2022. Que, como cliente vulnerable y siendo beneficiaria del bono social eléctrico y el térmico, solicita que se asegure que ##### cumpla con los requisitos que le corresponden según estas consideraciones del Consejo de Ministros, como el cheque de calefacción valorado en 90 euros, así como el descuento del 70% para los casos severos y se me apliquen por ser cliente vulnerable severo.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por no estar válidamente formalizado el preceptivo **Convenio Arbitral** toda vez que la Oferta Pública de sometimiento al sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada excluye del arbitraje los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía.

De modo que, siendo los consumos de peaje facturados por la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, impide a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

Asimismo, la **reclamación** en materia correspondiente al **bono social** no es materia disponible por las partes, sino de ius cogens, impidiendo a este Colegio Arbitral conocer sobre la misma.

En cuanto a la **reclamación** de gastos y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil.

Este Colegio Arbitral carece de competencia en el uso de la potestad sancionadora de las Administraciones públicas, debiendo la reclamante dirigirse, en su caso, al competente para tramitar el expediente administrativo sancionador por las conductas que pudieran ser tipificadas como infracciones.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dado por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

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.

Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.