



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09179.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 de junio 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia, comparecidas ambas partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que la reclamada le hizo un contrato de mantenimiento de caldera sin dar de baja el contrato que tenía con otra empresa. Incluyendo el contrato dos meses gratis en luz, 50 horas happy todos los meses. En gas un 17% de descuento al mes que no se refleja en las facturas. En la luz facturas estimadas a veces por dos días y en marzo/abril un supuesto consumo por importe de 524,93 euros. Ha reclamado desde noviembre de 2020 y 8 o 9 llamadas telefónicas. También le dijeron que tenía bono social por ser pensionista pero no es verdad. Solicita confirmar y verificar el consumo real y pagar lo justo, con facilidades para su pago.

La parte reclamada alega que la contratación de los suministros de luz y gas se realizó a través de llamada telefónica con fecha 16/09/2020. Acompañan en formato audio la grabación telefónica en la que el reclamante contrata los suministros de luz y gas y el servicio de mantenimiento ##### y SMS de oferta certificado en el que se detalla la oferta. Los precios y los descuentos facturados se corresponden con los contratados por el reclamante.

Para el suministro de luz, comprueban que en la factura reclamada de importe 534,93 euros se recoge una regularización de consumo entre la lectura real del 22/12/2020 y la lectura real del 28/04/2021, ya que durante ese tiempo se estuvo facturando por un importe menor que el que le correspondía.

En cuanto al suministro de gas, verifican que desde distribuidora reciben la corrección del periodo comprendido entre el 29/07/2021 y el 08/09/2021 y dado que #####, como comercializadora, factura según las lecturas repercutidas por distribuidora, se realizó la rectificación del periodo afectado quedando el importe sustituyente en 27,58 euros. Dado que la factura sustituida no constaba abonada, 51,95 euros, el cliente debe hacer frente a la nueva sustituyente de importe 27,58 euros, considerando correcta la facturación emitida, no procediendo su rectificación.

El reclamante mantiene una deuda con esta compañía de 709,69 euros. En caso de que el reclamante necesitase un fraccionamiento de la deuda indicada, podrá acogerse a un plan de pagos personalizado que puede solicitarlo. En el caso de que el reclamante desee acogerse al bono social, lo deberá solicitar a la comercializadora de mercado regulado de su elección.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 formulada por la parte reclamante por cuanto, la empresa reclamada ha cumplido no cobrando los tres primeros meses. El importe contratado de 11,57 euros es cobrado de forma trimestral, 34,71 euros, y bimestral, 23,14 euros, siendo dicho importe correcto. No informando el reclamante, en cuanto al **servicio de mantenimiento #####**, según grabación aportada por la reclamada, tenerlo contratado con otra empresa y aceptando el ofrecimiento.

En cuanto al suministro de luz, durante los tres primeros meses el importe facturado es de 0 euros, no se cobra el consumo, de conformidad con la grabación telefónica aportada en la que el reclamante contrata los suministros de luz y gas. La factura reclamada por importe de 534,93 euros recoge una regularización de consumo entre la lectura real del 22/12/2020 y la lectura real del 28/04/2021 ya que durante ese tiempo se estuvo facturando por un importe menor que el que le correspondía, respetándose los tres primeros meses sin cobro.

En cuanto al contrato de suministro de gas, no se respeta el descuento del 15% el primer año, más el 2% si es online, como en el presente caso, total 17%, aplicando la empresa un 12% el primer año, por lo que se acuerda que la empresa reclamada aplique dentro del plan de pagos el descuento del 5% que falta en las facturas emitidas durante el primer año. Una vez recalculada la deuda del reclamante la reclamada ofrecerá el fraccionamiento para su pago.

En cuanto al bono social, no entro a conocer, por cuanto, de conformidad con la Oferta pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada, excluye expresamente los asuntos relativos al bono social, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

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.