



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10433.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Mantenimiento Gas:

En Madrid, a 02 de diciembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Se contrata con ##### una tarifa denominada única premium, que ya tiene incorporado un servicio de mantenimiento integral de la instalación de gas ya contratado y con la explicación del cambio de empresa a otra denominada ##### X, han facturado doblemente este servicio. No se ha recibido información al respecto ni consentimiento del cambio. Se cobra un servicio por importe total de 29,89 a través de la factura mensual de suministros.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "La anulación de cualquier contrato a mi nombre, no conocido ni consentido en ##### X, y la devolución del importe de los supuestos servicios contratados, dejando vigente la actual tarifa única premium, que ya tiene incorporado un servicio de mantenimiento integral. Importe 29,89 €."

En su escrito del 1 de febrero de 2022, refiere su disconformidad y añade: "1º Las facturas reclamadas se deben a una incidencia en sus sistemas de facturación, por lo que la cuota del servicio de mantenimiento no se incluyó durante los periodos detallados, pero si se analizan estos periodos se pueden observar las siguientes deficiencias: 1º En la factura Nº P1Z028N##### de fecha 27/11/2020 facturan un importe de 2,24 € IVA incluido por un concepto ##### en un periodo del 16/07/2020 al 27/07/2020 que correspondería a la factura nº PM6008N##### de fecha 22/09/2020. Respuesta: la tarifa contratada en ese periodo es ONE+#####. Como pueden comprobar en la factura nº PM6001N##### perteneciente al periodo anterior a la factura reclamada, el servicio Ok Gas, que incluye el servicio de mantenimiento, ya estaba contratado con anterioridad, por lo que no procede el incremento de la factura 2,24 € por un concepto de mantenimiento que ya se incluye en la tarifa; 2º En la factura Nº P1Z128N##### de fecha"

Comunidad de Madrid

30/03/2021 facturaron un importe de 27,65 € (IVA incluido) por un concepto Premium mantenimiento total gas en varios periodos desde 29/10/2020 al 31/01/2021 que corresponden a diferentes facturas. Respuesta: la tarifa contratada en esos periodos es única Premium y como pueden comprobar en los documentos "Entiende única" y "condiciones servicios única", documentos editados por la compañía, la cuota de mantenimiento ya está incluida en la cuota mensual que la propia compañía calcula, como se cita en el punto 1, por lo que no procede dicho cobro. Además, los periodos reclamados de la factura Nº P1Z128N#### no se corresponden con los periodos de las facturas emitidas ya que ustedes contabilizan periodos de facturación diferentes a los reales; 3º En la factura Nº P1Z128N#### de fecha 21/12/2021 facturaron un importe de 107,10€ (IVA incluido) por un concepto Premium mantenimiento total gas en varios periodos desde 01/02/2021 al 28/09/2021. Respuesta: la tarifa contratada en esos periodos también es única Premium por lo que no se puede cobrar dos veces por el mismo concepto. Por todo ello, no acepto las explicaciones de #### por ser insuficientes, poco transparentes y por ser contradictorias con sus tarifas y les sigo reclamando la devolución inmediata de los importes cobrados indebidamente hasta la fecha de este documento por un importe total de 136,99 € más los intereses legales originados.

En su escrito de fecha 30 de noviembre de 2022 se ratifica en lo anterior y actualiza sus pretensiones en el importe de 529,80€.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "#### Energía está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con #### X, nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Según lo anterior, comprobamos que, debido a una incidencia en los sistemas de facturación, la cuota del servicio de mantenimiento estuvo sin facturarse durante varios meses. Es por ello que, en las facturas reclamadas, se cargan las cuotas pendientes que no se habían facturado. Por tanto, se considera correcta la facturación realizada, no procediendo su rectificación.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar lo siguiente:

1º La mercantil, en su escrito aportado, ni aclara ni especifica por qué y las fechas de las cuantías cobradas al reclamante.

2º El reclamante, en los documentos aportados por él y facilitados por la mercantil, consta la definición de Tarifa Única: "...en una sola cuota mensual el suministro de energía...ofreciendo una cuota estable y que incluya los servicios asociados" y "contrato anual, pero se cobra mediante una cuota única mensual que integra todos los conceptos contratados".

3º El reclamante solicita el importe de 529,80 € IVA incluido, según su último escrito.



Comunidad de Madrid

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 a 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.