



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11156.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de septiembre 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 Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", 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 19/11/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 24/08/2022 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 la facturación emitida desde abril de 2021 por la parte reclamada, #####. (en adelante #####), tras haber solicitado el cambio de tarifa de ##### en ese mismo mes. Puesto que las tarifas facturadas no coinciden con las contratadas por la reclamante (tarifas micro y mini), esa circunstancia la condujo a presentar las correspondientes reclamaciones previas ante la propia #####, entre otras, la número ##### , de fecha 15/10/2021 que, al no haberse resuelto por la compañía reclamada, motiva la devolución por parte de la reclamante de tres cargos facturados en el mes de noviembre de 2021. Asimismo, alega que desde al menos septiembre de 2021 esa compañía le está aplicando una tarifa distinta, denominada Tarifa Zen, por lo que igualmente solicita, como reclamó en su momento ante el área de clientes de #####, tanto su modificación como la refacturación adecuada a su tarifa anterior, realmente contratada.

Convocada la audiencia escrita el 28/09/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando en primer lugar, por lo que respecta a la solicitud de la reclamante de cambio de tarifa a #####, que no se ha aplicado dicho cambio al no corresponder al contrato suscrito por la reclamante el 13/2/2020 - denominado Superpack ##### compuesto por las Tarifa Mes Gas Mini con un consumo máximo al año de 6.000 kWh y una cuota mensual de 31 € (+ IVA), la Tarifa Mes Luz Micro con un consumo máximo al año de 1.500 kWh y una cuota mensual de 33 € (+ IVA) durante doce mensualidades e incluyendo el término fijo, término de potencia y la energía, junto con los

Comunidad de Madrid

Servicios de mantenimiento #####, ##### y #####, con un importe de 92 € con un 3% de descuento permanente en el Término Variable del gas y 15% de descuento permanente en el Término de Energía de la luz. Alega la compañía reclamada para justificar su actuación que en la tarifa contratada, "si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le facturará un importe adicional por el exceso consumido, que se calculará 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 de Tarifa Plana del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato". Debido a que la reclamante había excedido el consumo máximo en el suministro de luz, se modificó a la Tarifa Mes Luz Media, con un consumo de 4.000 kWh y una cuota de 58 €/mes (+ IVA) y que empezó a aplicarse desde el 13/10/2020.

Añade que posteriormente, el 11/1/2021, la reclamante contactó con el servicio de atención al cliente, solicitando aumentar el tramo a la Tarifa Mes Gas Media, con un consumo de 9.000 kWh y una cuota de 45 €/mes (+ IVA), por lo que se realizó dicha modificación aplicándose dicha tarifa desde 13/12/2020. Informa al respecto que en la factura F##### del 19/2/2021 e importe 277,64 €, correspondiente al período del 13/1/2021 al 12/2/2021 se pasó a cobro un consumo de 398 m³, desde la lectura de 2.631 m³ hasta la lectura 3.029 m³, teniendo acumulado un consumo de 10.228 kWh, facturándose el consumo en exceso sobre 1.228 kWh.

Al no estar de acuerdo con esa facturación el 23/2/2021 la reclamante solicitó la anulación de la factura F##### y su refacturación con la correspondiente eliminación del exceso de consumo, considerando que el incluido en esa factura era estimado. Por este motivo, ##### aumentó el tramo a la Tarifa Mes Gas Maxi, con un consumo de 12.000 kWh.

A fin de eliminar el exceso de consumo pasado al cobro en la factura reclamada, se procedió a anular la factura F##### sustituyéndola por la factura R##### por importe de 159,44 €. El 26/2/2021, la reclamante se pone en contacto con el área de clientes de ##### para advertir que en la factura rectificativa no se han aplicado los descuentos, por lo que el 8/3/2021 se anula la factura rectificativa sustituyéndola por la factura re ##### e importe 140,85 €, en la que consta el 3% de descuento en el término variable del gas y el 15% en el término de energía de la luz.

Por otro lado, continúa informando que el 30/3/2021, la cliente reclama nuevamente por la factura F##### del 19/3/2021 e importe 84,76 €, correspondiente al período del 13/2/2021 al 12/3/2021 al no constar la bonificación de la cuota de gas y no sobrepasar los límites de consumo. El 5/4/2021 responden a la reclamante informando al respecto que le correspondía la cuota bonificada en electricidad pero no en gas y que según las condiciones contractuales para recibir la cuota bonificada no se podía superar el límite inferior de los kWh contratados anuales en el caso de su Tarifa Mes Gas Maxi el límite inferior es 9.00 kWh y finalizó con un acumulado de 10.228 kWh, por ese motivo no le corresponde en el suministro de gas, información con la que no quedó conforme, por lo que el mismo día reclamó que en la factura F##### no se habían aplicado los descuentos que tenía aplicados hasta la fecha.

El 20/5/2021 informa que se anulan las facturas F##### e importe 84,76 € y F##### e importe -53,38 €.

En cuanto a la activación de la Tarifa Zen que la reclamante alega no haber contratado, por lo que solicitó volver a las condiciones de tarifas planas y la corrección de las facturas generadas con aquella tarifa, ##### propone, tras confirmar que efectivamente no constaba ninguna solicitud de activación de la citada tarifa Zen, anular toda la facturación emitida para el periodo del 13/2/2021 al 15/11/2021, a fin de facturar con sus anteriores condiciones tarifarias.



Comunidad de Madrid

En respuesta a estas alegaciones, el 8/06/#### presenta nuevo escrito informando al respecto de los abonos recibidos por la reclamante, así como de la tramitación de la baja de los servicios de mantenimiento ##### y ####, dejando sin efecto las cuotas pendientes de presentarse al cobro desde el cambio de comercializadora. Consecuentemente, como resultado de las gestiones realizadas, la refacturación ha ascendido a un total de 817,03 €, de los cuales 141,84 € corresponde a cuotas de los servicios de mantenimiento.

Señala asimismo que las tarifas indicadas no se adaptaban al consumo realizado por la reclamante para el período reclamado, al haber realizado más consumo del permitido. No obstante, ha considerado oportuno no cobrar ningún exceso de consumo, teniendo en cuenta la demora en llevar a cabo dicha refacturación. De estas gestiones ha informado convenientemente a la reclamante por vía telefónica para ofrecerle la siguiente propuesta de pago:

- Al no poder fraccionar el importe de 141,84 € será presentado al cobro en breve.
- El importe restante (675,19 €) se ha fraccionado en cinco cuotas de 112,53 € y una de 112,54 € que serán presentadas al cobro desde el 15 de julio al 15 de diciembre de 2022 con periodicidad mensual.

Si bien la reclamante acepta y cumple con la propuesta ofrecida por la reclamada, tal cual se detalla en los apartados anteriores, presenta nuevo escrito de alegaciones advirtiendo que ##### le reclama los importes de 141,84 € y de 112,53 € aun cuando ha confirmado que la cuenta bancaria de domiciliación facilitada a la reclamada es la correcta.

Ante lo expuesto por la reclamante, ##### informa que, tras las comprobaciones necesarias, advierte que su sistema, por una causa desconocida, no remitió a la cuenta bancaria de la reclamante los cargos siguientes:

- 141,84 € en concepto de los servicios de mantenimiento
- Dos cuotas de 112,53 € del fraccionamiento

Confirma que la reclamante realizó el pago de dichos importes mediante tarjeta, en las fechas de 12 de julio, 3 de agosto y 5 de septiembre de 2022. Consecuentemente, el 13/09/2022 ha confirmado la cuenta bancaria ##### **** de la reclamante para que las siguientes cuotas del fraccionamiento sean remitidas a dicha cuenta evitándole así el pago mediante tarjeta.

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 ##### en cuanto que la parte reclamada deberá presentar al cobro los pagos fraccionados pendientes a la cuenta bancaria designada por la reclamante, en los **plazos** establecidos y aceptados de la propuesta.

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.

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.