



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12248.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 03 de octubre 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 ##### 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 21 de diciembre de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 25 de agosto de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la actuación llevada a cabo por ##### a la hora de aplicar unas tarifas ofrecidas por la compañía para los suministros de electricidad y gas. El reclamante solicita la refacturación aplicando las condiciones ofertadas por la compañía reclamada originariamente así como la devolución del importe cobrado de más debido a las tarifas que finalmente le han venido aplicando.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** indicando que la solicitud de contratación con la tarifa reclamada fue rechazada en varias ocasiones desde la compañía distribuidora. Tras la



Comunidad de Madrid

En la subsanación del rechazo, se comprobó que las condiciones que se ofrecieron ya no se encontraban disponibles en el catálogo comercial. Por lo que se decidió activar los suministros con las tarifas más ventajosas para el cliente en ese momento.

Para el suministro de luz se le aplicó la Tarifa Happy, con un precio en el término de energía de 0,#### Eur/Kwh y para el suministro de gas, la Tarifa Gas Libre R.L3, con un precio de término fijo de 0,#### Eur/día y término variable de 0,#### Eur/kWh.

Finalmente, #### alega que con fecha 03/05/2021 se recibió solicitud de baja por cambio de comercializadora para los suministros de luz y gas, que se gestionó sin incidencia. Posteriormente, desde #### exponen que el cliente desiste de la contratación con la otra comercializadora. A la espera de que les llegue el citado desistimiento, el cliente solicitó a través de internet nuevas altas para ambos suministros, que fueron rechazados debido a que existía un desistimiento en curso. El desistimiento se tramitó el 12/05/2021, volviendo los suministros a #### Energía con las mismas condiciones que tenía.

En relación con el contrato de gas, se comprueba que, en el mes de septiembre, la distribuidora revisa el consumo del último año, y modifica la tarifa de peaje a una RL3, lo que origina una variación de precios.

Llegados a este punto, es necesario precisar que #### Energía, ####, como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, por tanto, se consideran correctas las facturas emitidas.

En cuanto al suministro de luz, informan que tuvieron dificultades con la facturación de algunos de sus clientes, como fue el caso del contrato de luz #### #### , a nombre del reclamante.

Una vez subsanada la incidencia, se procedió a emitir las facturas pendientes, que tal y como se indica en la **reclamación**, no tenían aplicada la tarifa "ONE" solicitada por el cliente. No obstante, se comprueba que las condiciones que se ofertaron fueron las siguientes: "Con un mes gratis al año". Tras revisar la facturación emitida se comprueba que, dado que el cliente se ha beneficiado de las dos horas gratis asociadas a la tarifa HAPPY, si quitasen ese descuento y aplicasen el precio de la tarifa "ONE", saldría un saldo en contra del cliente por lo que se decide no refacturarlas.

Lo que sí aplican es la promoción del primer mes gratis. Para ello, se ha rectificado la factura PM8101N#### aplicando un abono de 52€ que el cliente verá ingresado en la cuenta asociada al contrato en los próximos días. Dado que el contrato causó baja antes de que se cumpliera el segundo año de su entrada en vigor, no procede aplicar el abono en la factura de mayo de 2022, tal y como se recoge en las condiciones que se ofrecieron al cliente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante dado que ##### desde la factura número PM 8101N##### para el periodo de facturación 12/05/2021 a 31/05/2021 no ha aplicado la oferta comercial contratada por el reclamante, y teniendo en cuenta la imposibilidad de llevar a cabo una refacturación en las condiciones ofertadas en 2017, debido a la entrada en vigor de la nueva estructura de peajes y cargos que afecta a la factura eléctrica, así como las contradicciones en las que incurre la reclamada, que inicialmente ofrece al reclamante Tarifas "ONE" para los suministros que contrata, tarifas con unas condiciones más ventajosas para el cliente, en aras de retenerlo y argumenta a lo largo del procedimiento diversos motivos por los que les resulta imposible aplicárselas, este Colegio arbitral acuerda que la mercantil reclamada debe abonar en la cuenta del reclamante, aparte de los 52€ reflejados líneas arriba, la cantidad de 100€. No procediendo mayor abono.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.