



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00277.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08/11/2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] propuesto por la Unión de Consumidores de Madrid (UCM).

[REDACTED] representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En Madrid, a 08/11/2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] propuesto por la Unión de Consumidores de Madrid (UCM).

[REDACTED] representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 [REDACTED] con la facturación de luz y gas emitida a su nombre para el punto de suministro situado en calle [REDACTED] 1º B de Madrid, al no haber realizado ninguna contratación de suministro y tratarse de un error cometido por la empresa reclamada, [REDACTED]. (en lo sucesivo, [REDACTED]). Razón por la que, tras reclamar ante la propia comercializadora sin éxito, solicita arbitraje para que se anule toda la facturación emitida a su nombre en relación con el punto de suministro indicado y la devolución de los importes que esa compañía le ha cargado indebidamente.

Convocada la audiencia escrita el 08/11/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del presente procedimiento informando que tras revisar la reclamación objeto de arbitraje, el 14/03/2023 ha anulado la facturación emitida de luz y gas para el suministro [REDACTED] 1º D de Madrid, anulando asimismo el importe pendiente de pago 393,67 € correspondiente a la facturación emitida del periodo 19 de junio de 2021 a 14 de septiembre de 2022.

Se pone de manifiesto que [REDACTED] no aporta a su escrito documentación acreditativa de la facturación emitida ni de la rectificación efectuada en la facturación del reclamante.

En respuesta a lo expuesto por [REDACTED], el reclamante presenta nuevas alegaciones advirtiendo que no le ha devuelto el importe de los cargos realizados por las facturas anuladas, importe que asciende a 833,13 €, según los cálculos efectuados con apoyo del fichero Excel que adjunta a su escrito.

Asimismo, alega que a pesar de haber anulado el importe de 393,67 €, sigue recibiendo mensajes por parte de esa compañía requiriendo su pago.

Se pone de manifiesto que el reclamante aporta asimismo, entre otra documentación:

- Copia de la carta remitida por [REDACTED] de fecha 7 de septiembre de 2022, en respuesta a la reclamación formulada por [REDACTED], de la que



Comunidad de Madrid

interesa destacar lo siguiente:

"Con respecto al punto de suministro [REDACTED] la dirección correspondiente es [REDACTED] 1º D de Madrid. (...) Desde el 14 de noviembre de 2011 hasta el 18 de junio de 2021 (...) titular [REDACTED] (...). El 7 de junio de 2021 se recibe solicitud de (...) cambio de comercializadora con modificaciones contractuales, remitida por la comercializadora [REDACTED] requiriendo cambio de titularidad por subrogación a favor de [REDACTED]. En consecuencia desde el 19 de junio de 2021 el suministro de referencia mantiene vigente con la comercializadora [REDACTED]"

Se pone de manifiesto que en el expediente de arbitraje **no consta el documento que acredite la solicitud de cambio de titularidad por subrogación** que motivó la actuación requerida por [REDACTED] con respecto al alta de suministro en el CUPS [REDACTED]. Del domicilio [REDACTED] 1º D de Madrid a nombre del reclamante.

- Copia de las facturas que especifica en el fichero Excel, en las que constan como CUPS asignados al suministro, los siguientes:
 - o para el contrato de electricidad: [REDACTED]
 - o para el contrato de gas: [REDACTED]

Siendo la dirección de suministro: [REDACTED] 01 D [REDACTED] Madrid.

A este respecto, interesa destacar igualmente que en su solicitud de arbitraje el reclamante indicó que los CUPS asignados a su domicilio, [REDACTED], 1º B de Madrid, eran los siguientes:

- para el contrato de electricidad: [REDACTED]
- para el contrato de gas: [REDACTED]

Posteriormente, la parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito, reiterándose en su reclamación, aportando al efecto, nueva documentación entre la que figura copia de correos electrónicos intercambiados con personal de la [REDACTED] a través de los que se le orienta e informa al reclamante sobre el presente procedimiento de arbitraje.

Dada esta circunstancia, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, la presidenta del colegio solicita al vocal de [REDACTED] que se abstenga de intervenir en el acuerdo a adoptar para la resolución del presente expediente, solicitud que el vocal acepta.

A la vista de lo alegado por el reclamante, y dado que [REDACTED] no justifica documentalmente la anulación de la facturación objeto de arbitraje, con fecha 31/10/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se requiere a la comercializadora reclamada:

- la justificación y aportación, en su caso, de la documentación correspondiente de la facturación emitida al reclamante por error en CUPS
- detalle de los cargos y anulaciones realizados correspondiente a la facturación emitida al reclamante por error en CUPS y detalle de los cargos y anulaciones realizados
- explicación sobre el cálculo de la cuantía 393,67 € correspondiente a la devolución efectuada por [REDACTED] **y la diferencia con los cálculos efectuados por el reclamante, el cual advierte que la cuantía a devolver asciende a 833,13 €, de acuerdo con el fichero Excel que ha adjuntado al expediente de arbitraje.**

Con fecha 7/11/2023 la empresa reclamada responde a la solicitud de la Junta Arbitral de consumo aportando escrito de alegaciones, pero no así la documentación requerida, escrito en el que expone lo siguiente:

"Hemos comprobado que la información anteriormente aportada **no era del todo correcta** por lo que se procede a informar correctamente.

El 14/3/2023 se procedió a anular la facturación emitida de electricidad y de gas del punto de suministro de la calle [REDACTED] 1º D de Madrid anulando la deuda de 393,67 €. Pero hemos comprobado que el [REDACTED] había abonado un importe total de facturas de 186,11 € del 21/09/2021 al 8/04/2022 por lo que hemos procedido a la devolución de dicho importe, así como un abono de 9,73 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, cuyo importe también será remitido a la cuenta bancaria (...) informada como medio de pago."

Un día después, el 8/11/2023, [REDACTED] envía nuevo escrito en el que amplía las alegaciones remitidas el día antes, exponiendo lo siguiente:

"La facturación para el periodo del 11 de mayo de 2022 al 14 de septiembre de 2022 consta como devolución bancaria por parte del cliente. La cual, fue anulada y compensada con las devoluciones mencionadas.

Por lo antedicho, el 6 de noviembre de 2023 generamos un abono de 186,11 € como devolución del importe pasado al cobro, así como un abono de 9,73 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada. Dichos abonos, serán remitidos a la cuenta bancaria informada como medio de pago."

Cabe reiterar que [REDACTED] no acredita documentalmente lo expuesto en su nuevo escrito, **al no aportar ni las facturas originales ni las rectificativas ni informe de los cálculos realizados** que han llevado al resultado de la devolución practicada al reclamante, enviando únicamente la siguiente tabla:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

FECHA	PAGADO	DEVUELTO	FACTURA	FECHA	PAGADO	DEVUELTO	FACTURA
13.12.2022		1,87		02.12.2022	53,53		Refacturación
13.12.2022		16,77		02.12.2022	46,88		Refacturación
13.12.2022		8,52		02.12.2022	16,77		Refacturación
09.12.2022		55,52		02.12.2022	1,87		Refacturación
09.12.2022		39,38		24.11.2022	35,45		Refacturación
09.12.2022		33,65		06.11.2022		18,74	
09.12.2022		39		06.11.2022		9,38	
09.12.2022		34,98		06.11.2022		34,2	
09.12.2022		46,88		06.11.2022		8,58	
09.12.2022		53,53		21.10.2022		34,98	
07.12.2022		35,45		21.10.2022		39,66	
02.12.2022	39,38		Refacturación	21.10.2022		56,51	
02.12.2022	33,65		Refacturación	14.10.2022	56,51		Refacturación
02.12.2022	39		Refacturación	14.10.2022	39,66		Refacturación
02.12.2022	34,98		Refacturación	14.10.2022	34,2		Refacturación
02.12.2022	55,52		Refacturación	14.10.2022	9,38		Refacturación
02.12.2022	8,52		Refacturación	14.10.2022	34,98		Refacturación
				14.10.2022	8,58		Refacturación

Trasladadas estas alegaciones a la parte reclamante, ésta presenta nuevo escrito en el que manifiesta su disconformidad con la cuantía de devolución indicada por la reclamada (186,11 €) y reitera su pretensión de devolución de 833,13 € explicando al efecto, literalmente, lo siguiente: "Como aparece reflejado en las alegaciones presentadas por la empresa reclamada, me requerían el pago de las facturas de abril y mayo de 2022 que ascienden a 397,17 €. Por ello es totalmente imposible que, por los servicios prestados durante 9 meses, se facturara tan solo 186,11 €. Además, aporté al expediente algunas facturas a las que puede acceder, las cuales suman una cantidad mucho mayor.

Durante el periodo desde junio de 2021 hasta abril de 2022 se abonó la cantidad total de 833,13 €, por unos servicios que nunca solicité ni contraté y que no prestaron en ninguna de mis propiedades. Al darnos cuenta del error de la compañía, procedimos a la devolución de cualquier recibo incorrecto (...) Pero ya nos habían cobrado desde junio de 2021 hasta abril de 2022 todos los recibos de gas, luz servigas, etc. que en ningún momento contratamos ni autorizamos."

Con respecto a la tabla de facturación y refacturación aportada por [REDACTED] expone, igualmente de forma textual: "no queda reflejado a qué servicio corresponde. Las fechas indicadas por la empresa reclamada no son las que nosotros estamos reclamando. Cabe señalar que, se dio de alta a mi nombre, los servicios de luz, gas, servicio gas complet y servielectric, sin yo haber solicitado nada. Y, por si no fuera poco, no aportan toda la facturación, ni documentación de los cargos realizados."

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, **EN DERECHO.**

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y visto el artículo 217 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC), que dispone, en sus apartados 2 y 3, con respecto a la carga de la prueba:

"2. *Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvención.*

3. ***Incumbe al demandado y al actor reconvenido la carga de probar los hechos que, conforme a las normas que les sean aplicables, impidan, extingan o enerven la eficacia jurídica de los hechos a que se refiere el apartado anterior.***

Este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante, [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

■■■■■ al considerar que la empresa reclamada, ■■■■■ no ha rechazado ni desvirtuado el importe de la devolución calculado y solicitado por el reclamante derivada de la improcedencia en la facturación de suministro emitida por esa comercializadora al reclamante por error en CUPS, importes que el reclamante ha especificado de manera desglosada y detallada en un fichero Excel, elaborado con base en las facturas aportadas al expediente, de todo lo cual se ha dado traslado a ■■■■■, sin que esta empresa haya aportado prueba suficiente que, tal y como dispone el artículo 217.3 de la LEC citado, impida, extinga o enerve la eficacia jurídica de los hechos cuya certeza ha probado el reclamante.

Consecuentemente, ■■■■■ deberá proceder al pago del importe de 833,13 € reclamado y, asimismo, realizar las acciones necesarias para cesar en el requerimiento de deuda por importe de 393,67 € que alega el reclamante.

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

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 08 de noviembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Documento firmado digitalmente por la Presidenta del órgano arbitral.
Puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.

Fdo.: ■■■■■

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

■■■■■

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

■■■■■