



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01246.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20/09/2023, 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 Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros (ADICAE).
[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Recibida con fecha 02/02/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 19/06/2023 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, D. [REDACTED] con la inclusión por parte de [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) el importe del concepto "coste tope del gas RDL 10/2022", en la facturación emitida relativa al suministro de electricidad que tiene contratado con esa comercializadora, al entender que, por un lado, ese cargo no es aplicable al contrato suscrito, cuya vigencia se renovó el 16/02/2022. Asimismo, advierte que desde noviembre aparece un concepto en su factura denominado "[REDACTED]" cuya inclusión no entiende. Razón por la cual solicita arbitraje para que se le devuelva lo cobrado de más y no vuelvan a incluir cargos indebidos en futuras facturas.

Convocada la audiencia escrita el 20/09/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones por escrito informando, en primer lugar, sobre el contrato suscrito por el reclamante, consistente en la Tarifa [REDACTED], donde la cuota mensual es de 126,10 €. Especifica [REDACTED] que en esta cuota se incluyen las cuotas de [REDACTED] y [REDACTED]. En relación con la inclusión del concepto "[REDACTED]" en las facturas emitidas, explica la reclamada que el [REDACTED] ha decidido crear una nueva sociedad, [REDACTED], especializada en la comercialización y entrega de productos y servicios energéticos. [REDACTED] nace por tanto como una escisión de [REDACTED] Energía, quedándose esta última exclusivamente como comercializadora de electricidad y gas.

A resultados de lo anterior, [REDACTED] especifica que el importe de las cuotas [REDACTED] y [REDACTED] vienen desglosadas en las facturas emitidas al reclamante como Importe de [REDACTED] pero van incluidas en el Precio Total de cuota mensual: 126,10 €.

No obstante, indica que tras recibir la presente reclamación, ha revisado la facturación emitida al reclamante confirmando que desde el inicio del contrato, la cuota emitida en las facturas es correcta y no procede su rectificación.

Por lo que respecta a la inclusión del mecanismo del tope al gas objeto de reclamación, [REDACTED] confirma que por error se estaba aplicando el concepto de tope de gas, en la facturación emitida, desde el 20/07/2022 hasta el 20/02/2023. Por este motivo, se ha generado un importe a favor del reclamante de 154,40 € cuya devolución ha solicitado a su departamento de cobros.

Posteriormente, en junio de 2023, [REDACTED] presenta nuevas alegaciones en las que, aparte de reiterarse en las previas que se han reproducido en los apartados anteriores, expone lo siguiente: "el importe de las [REDACTED] y [REDACTED] vienen desglosadas en sus facturas como Importe de [REDACTED] pero van incluidas en el Precio Total de cuota mensual: 126,10 €."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, alegando que, si bien le han abonado 308,80 € por la devolución del concepto del tope al gas incluido incorrectamente en sus facturas, advierte también que en otras 14 facturas le han cobrado importes aparte de su cuota única, por lo que reclama la cantidad de 348,13 € por cobros indebidos diferentes a la cuota contratada. Asimismo, reclama la aplicación de un descuento del 50% como le informaron en la segunda factura emitida por la reclamada.

Se pone de manifiesto que el reclamante aporta copia del mensaje recibido el 1/08/2022 remitido desde la dirección [REDACTED] en el que se le informa al cliente lo siguiente:

"Por otro lado, respecto al servicio [REDACTED] cobrado en tus facturas, informarte que cuando contrataste con nosotros la tarifa única, se te ofreció la tarifa [REDACTED], que aceptaste, con un precio de 117,12 €/mes en el que está incluido el servicio de mantenimiento que se te ha ido cobrando en la factura.

En cuanto a los cobros de este servicio, he ido estudiando todas las facturas y, efectivamente, te tengo que pedir disculpas porque no se ha emitido correctamente, puesto que veo que hay facturas en las que no se ha cobrado la cuota correspondiente otras en las que se ha acumulado. Como sabes, ha habido una incidencia en nuestros sistemas de facturación (...) Pero después de estudiar todos los cobros he visto que en ningún mes se ha duplicado y que se han cobrado los periodos correctos."

Cabe destacar que en las facturas aportadas por el reclamante, consta cobrado el servicio [REDACTED] con diferentes importes, no omitiéndose ese concepto en ninguna de las facturas facilitadas.

Asimismo interesa poner de manifiesto que en las facturas aportadas por el reclamante en sus alegaciones a la audiencia escrita la cuota por la tarifa única que se incluye en las mismas varía cada mes, siendo de 106,41 € en el periodo de agosto de 2021 a enero de 2022, pasando a 103,68 € en junio a agosto de 2022 y bajando a 97,86 € en los meses posteriores.

Consecuentemente, con fecha 21/07/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se ha requerido a esa empresa que justifique estos extremos, así como la falta de aplicación del descuento del 50% en la segunda factura emitida que se reclama y la diferente denominación y cuota de la que se le informa al reclamante, tarifa premium por importe de 117,12 € cuando la propia comercializadora, en sus alegaciones, y tal y como consta en el contrato aportado, indicaba que la tarifa contratada Tarifa [REDACTED], era de 126,10 €.

Con fecha 19/09/2023 [REDACTED] responde a la petición efectuada desde la Junta Arbitral de Consumo informando al efecto lo siguiente:

- Por lo que respecta a la no aplicación del descuento del 50% reclamado, ha dado traslado de la petición al departamento correspondiente para que proceda al análisis y comprobación del descuento indicado.
- En lo referente a la inclusión, en concepto [REDACTED], de los importes incluidos en las facturas aportadas por el reclamante, de cuantía diversa, que no corresponden a servicios contratados de acuerdo con el contrato aportado por esa comercializadora, relativo a la [REDACTED], de 126 €, la empresa reclamada, tomando como ejemplo la información que consta en la factura [REDACTED] (correspondiente al periodo del 20/10/2022-20/11/2022), expone, textualmente, lo siguiente: "el importe de las [REDACTED] y [REDACTED] vienen desglosadas en sus facturas como Importe de [REDACTED] pero van incluidas en el Precio Total de cuota mensual: 126,10 € (...)."
 - o La cuota mensual de la tarifa [REDACTED] es 126.10 € (en este caso el cliente ha pagado en la factura 122,60€ debido a los descuentos aplicados)
 - o En dicha factura, están incluidos los servicios de [REDACTED] por importe de 16,00 € eso es [REDACTED] 8€ + [REDACTED] 8 €

(...) Como se puede comprobar en el contrato, se especifica que el importe total de la Cuota mensual es de 126,10€ y están incluidos los servicios de [REDACTED] y [REDACTED] con un precio de los servicios mensual de 16,00 €."

- Con respecto a la respuesta facilitada al reclamante en el mensaje que recibió el 1/08/2022 remitido desde la dirección [REDACTED], informa [REDACTED] que no se duplicó en ningún mes el cobro del servicio [REDACTED], y lo justifica detallando el desglose de esas cuotas en diferentes facturas emitidas al reclamante, desglose que especifica en una tabla que, por su relevancia, interesa reproducir en el presente laudo:

FACTURA	DESDE	HASTA	IMPORTE	[REDACTED]	IMPORTE
[REDACTED]	20-Jun-23	20-Jul-23	88,10 €	[REDACTED] 01/08/2023-31/08/2023 [REDACTED]	16,00 €



Comunidad de Madrid

				01/08/2023-31/08/2023	
	20-May-23	20-Jun-23	96,02 €	01/07/2023-31/07/2023 01/07/2023-31/07/2023	16,00 €
	20-Apr-23	20-May-23	124,71 €	24/05/2023-31/05/2023 prorrateo 01/06/2023-30/06/2023 25/05/2023-31/05/2023 porrateo 01/06/2023-30/06/2023	19,87 €
	20-Mar-23	20-Apr-23	131,68 €	01/04/2023-30/04/2023 prorrateo 01/05/2023-23/05/2023 01/04/2023-30/04/2023 prorrateo 01/05/2023-24/05/2023	28,13 €
	28-Feb-23	20-Mar-23	90,40 €	No se cobra	0 €
	20-Feb-23	28-Feb-23	43,76 €	01/03/2023-31/03/2023 01/03/2023 al 1/03/2023	16 €
	20-Jan-23	20-Feb-23	113,90 €	No se cobra	0 €
	20-Dec-22	20-Jan-23	125,37 €	01/02/2023-28/02/2023 01/02/2023-28/02/2023	16 €
	20-Nov-22	20-Dec-22	126,98 €	01/01/2023-31/01/2023 01/01/2023-31/01/2023	16 €
	20-Oct-22	20-Nov-22	122,60 €	01/12/2022-31/12/2022 01/12/2022-31/12/2022	16 €
	20-Sep-22	20-Oct-22	136,86 €	01/10/2022-31/10/2022 01/11/2022-30/11/2022 01/11/2022-30/11/2022	24 €
	20-Aug-22	20-Sep-22	119,54 €	01/10/2022-31/10/2022	8 €
	20-Jul-22	20-Aug-22	129,32 €	01/09/2022-30/09/2022 01/09/2022-30/09/2022	16 €
	20-Jun-22	20-Jul-22	127,36 €	01/08/2022-31/08/2022 01/08/2022-31/08/2022	16 €



Comunidad de Madrid

[REDACTED]	20-May-22	20-Jun-22	94,72 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	20-Apr-22	20-May-22	90,98 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	20-Mar-22	20-Apr-22	95,85 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	20-Feb-22	20-Mar-22	97,78 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	31-Jan-22	20-Feb-22	-10,92 €	[REDACTED] 01/07/2022-31/07/2022	8 €
[REDACTED]	20-Jan-22	31-Jan-22	82,46	[REDACTED] 01/02/2022 -28/02/2022 01/03/2022-31/03/2022 01/04/2022-30/04/2022 01/05/2022-23/05/2022 24/05/2022-31/05/2022 01/06/2022-30/06/2022 01/07/2022-31/07/2022 [REDACTED] 01/02/2022-28/02/2022 01/03/2022-31/03/2022 01/04/2022-30/04/2022 01/05/2022-24/05/2022 25/05/2022-31/05/2022 01/06/2022-30/06/2022	96 €
[REDACTED]	20-Dec-21	20-Jan-22	108,83 €	[REDACTED] 01/12/2021-31/12/2021 01/01/2022-31/01/2022 [REDACTED] 01/01/2022-31/01/2022	24 €
[REDACTED]	20-Nov-21	20-Dec-21	102,63 €	[REDACTED] 01/11/2021-30/11/2021 [REDACTED] 31/12/2021-01/01/2022	16 €
[REDACTED]	20-Oct-21	20-Nov-21	94,59 €	[REDACTED] 01/11/2021-30/11/2021	8 €
[REDACTED]	20-Sep-21	20-Oct-21	86,62 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	20-Aug-21	20-Sep-21	146,68 €	[REDACTED] 01/08/2021-31/08/2021 01-09/2021-30/09/2021 01/10/2021-31/10/2021 [REDACTED] 01/08/2021-31/08/2021 01-09/2021-30/09/2021 01/10/2021-31/10/2021	48 €
[REDACTED]	20-Jul-21	20-Aug-21	0 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	20-Jun-21	20-Jul-21	103,71 €	No se cobra	0 €
[REDACTED]	24-May-21	20-Jun-21	88,35 €	No se cobra	0 €

No obstante, la propia [REDACTED] manifiesta no aportar la liquidación oportuna correspondiente a los ajustes efectuados para aplicar el concepto "[REDACTED]", como se le requirió en su momento, exponiendo al efecto que "el resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible."

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, este Colegio arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la pretensión de D. [REDACTED] por cuanto, por un lado, la empresa reclamada [REDACTED], ha acogido la primera de sus pretensiones, reembolsándole el importe indebidamente incluido en las facturas emitidas en concepto de "mecanismo de tope al gas".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Asimismo, [REDACTED] ha respondido a la segunda pretensión del reclamante relativa a la incorrecta facturación del servicio de mantenimiento, al justificar que no se duplicó en ningún mes el cobro del servicio [REDACTED], detallando el desglose de las cuotas correspondientes en las diferentes facturas emitidas al reclamante tal y como se ha reproducido en la parte expositiva del presente laudo.

Por lo que se refiere a la falta de aplicación del descuento del 50% en la segunda factura emitida alegada por el reclamante, este órgano arbitral acuerda estimar su pretensión dado que [REDACTED] no ha justificado la efectiva aplicación del referido descuento a pesar de habérselo requerido en dos ocasiones desde la Junta Arbitral de Consumo. Consecuentemente, [REDACTED] deberá abonar al reclamante la cuantía correspondiente a ese descuento.

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.

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, 20 de septiembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]