



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07768.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 9 de junio de 2023, constituido el Órgano Arbitral, por el Árbitro Único D. [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para que resuelva el litigio en defecto de un acuerdo.

El árbitro comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el Reclamante con fecha 15 de julio de 2022 aporta solicitud de Arbitraje de Consumo contra [REDACTED] en la que indica la siguiente pretensión que la empresa reclamada ha efectuado de forma unilateral cambios en los *contratos asociado al punto de suministro eléctrico del inmueble sito [REDACTED] en [REDACTED] y concreta su petición en el reintegro del importe que se le ha cobrado de mas que asciende a un total de 67,25 euros*

Adjunto a la solicitud se aporta la siguiente documentación:

- Escrito dirigido al Servicio de reclamaciones/quejas de [REDACTED] de fecha 15 de julio de 2022 en el que expone *"En relación al cambio de tarifa unilateral por parte de [REDACTED] en la contratación de luz con la empresa [REDACTED], lo que ha supuesto un pago adicional de 67,25 euros."* y en el que indica que *"...Que el día 14/01/2022 se procede a hablar ... con un comercial de la empresa [REDACTED]...para recibir información para la contratación de la tarifa [REDACTED] Tras dicha llamada realizo la contratación de la tarifa [REDACTED] a través de la pagina web de [REDACTED], recibiendo un email de confirmación...en el que se indica que se va a tramitar mi solicitud de alta en [REDACTED] con la tarifa [REDACTED] con un coste de 60.45 € fijos al mes (impuestos incluidos con el primer mes gratis) y se adjuntan 4 archivos con las condiciones de la contratación. Posteriormente...recibe llamada comercial de [REDACTED]...al cual se informa de que ya se ha realizado la contratación vía online....*
... se reciben a la vez 2 email de solicitud de alta de contratos con número de identificador diferentes ([REDACTED] y [REDACTED]). Además, al día siguiente recibo 2 SMS...en el que me informan que se activa mi tarifa, por lo que me pongo en contacto con [REDACTED] para aclarar el motivo de recibir 2 SMS y 2 emails para una única contratación, y me verifican que todo está correcto y que está activada la tarifa [REDACTED]...

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Que el día 08/04/2022 se recibe primera factura de [REDACTED] por importe de 121.15 € con tarifa [REDACTED], por lo que se presenta una reclamación a [REDACTED] (nº [REDACTED]) en la que se hace constar que esa tarifa [REDACTED] no es la que se ha contratado y solicitando la devolución del importe correspondiente.

Que el día 04/06/2022 se recibe un mail... de bienvenida a tarifa [REDACTED] con importe de 60.45 €. En ningún momento se pone en contacto la empresa [REDACTED] para comunicar alguna resolución de la reclamación.

Que el día 07/06/2022 se recibe segunda factura por importe de 150,23 € con la tarifa [REDACTED]

Se vuelve a poner en contacto con [REDACTED] el día 11/06/2022...con el operador ... para saber el estado de la reclamación e informarse del motivo por el que siguen emitiendo facturas con una tarifa no contratada si se ha recibido un email de bienvenida a un nuevo contrato con tarifa [REDACTED]. El agente...expone que no puede comunicar la resolución de la reclamación, pero que es cierto que el programa de la empresa [REDACTED] ha solicitado un cambio a la tarifa [REDACTED] y que en unos 15 días se procederá a regularizar los costes adicionales que ha supuesto el cambio de tarifa.

Que el día 05/07/2022 se recibe tercera factura de [REDACTED] con cargo de 7.62 € del periodo del día 31/05 al 02/06(2 días) por tarifa [REDACTED] sin realizarse ninguna regularización de los cargos adicionales que han realizado.

Que procedo a cursar esta reclamación...tras meses de espera sin haber procedido [REDACTED] a cambiar la tarifa en mis facturas de la luz ni a reintegrar el dinero erróneamente cobrado, cuya cifra asciende a 67.25 €, resultado de la diferencia entre lo pagado con la tarifa [REDACTED] (279€) y lo que debería haber abonado con la tarifa [REDACTED] (211.75 €)."

- Factura [REDACTED] fecha emisión 08/04/2022. Periodo facturación 16/01/2022 a 31/03/2022. Importe 121,15 €. Contrato de mercado libre Tarifa [REDACTED].
- Factura [REDACTED] fecha emisión 07/06/2022. Periodo de facturación 31/03/2022 a 31/05/2022. Importe 150.23 €. Contrato de mercado libre Tarifa [REDACTED].
- Factura [REDACTED] fecha emisión 05/07/2022. Periodo de facturación 31/05/2022 a 02/06/2022. Importe 7,62 €. Contrato de mercado libre Trifa [REDACTED].
- Copia correo de fecha 14 de enero de 2022, en el que le indican al reclamado "... hemos recibido correctamente tu solicitud y la modalidad seleccionada...Te recordamos que con tu modalidad vas a pagar al mes 60,45€ (impuestos incluidos) ...
- Copia condiciones generales de la factura electrónica; copia Condiciones Generales [REDACTED]; copia condiciones energía única; condiciones generales del contrato; condiciones servicios única.
- Copia mail de fecha 2 de mayo de 2022, donde indican que "... hemos recibido tu reclamación número [REDACTED]".
- Copia mail de fecha 3 de junio de 2022 en el que indica "... Hemos recibido correctamente su solicitud de contratación... Te recordamos que con tu modalidad vas a pagar 60.45 €/mes..."
- Copia mail de fecha 14 de junio de 2022 en el que indica "... tu nuevo contrato [REDACTED]..."

El reclamado presenta escrito de fecha 19 de octubre de 2022 en el que indica "... conforme a lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al punto de suministro en la dirección avenida de [REDACTED]

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

CONTRATO	PRODUCTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
	TARIFA	16/01/2022	02/06/2022
		03/06/2022	En vigor

De conformidad con lo anterior, les comunicamos que, de acuerdo a la documentación obrante en nuestros archivos, hemos comprobado que debido a un error en nuestros sistemas se le aplicó la tarifa con fecha 16/01/2022. Posteriormente, hemos verificado que, se le ha modificado a la tarifa única, con fecha 03/06/2022, tal como firmó el reclamante en su contrato.

De este modo les indicamos que, en el marco de nuestra política de compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, hemos considerado oportuno abonarle la cantidad reclamada por importe de 67,25 €, realizándose La siguiente refacturación:

PERIODO	SUSTITUIDA	IMPORTE	SUSTITUYENTE	IMPORTE
Del 31/03/2022 al 31/05/2022		150,23 €		82,89 €

Tras la refacturación, al constar como abonada la factura sustituida, el día 17 de octubre de 2022 se realizó una transferencia a favor del cliente por importe de 67,34 €. La transferencia se llevó a cabo sobre la cuenta bancaria con IBAN

Resultado de la audiencia a las partes.

La parte reclamante, tras recibir la notificación de fecha de audiencia escrita no aporta nueva documentación.

La parte reclamada tras recibir la notificación de fecha de audiencia a aporta escrito de fecha 27 de enero de 2023 en el que indica "... nos reiteramos en nuestra respuesta dada el 19/10/2022....De conformidad con lo anterior, les comunicamos que, de acuerdo a la documentación obrante en nuestros archivos, hemos comprobado que debido a un error en nuestros sistemas se le aplicó la tarifa con fecha 16/01/2022. Posteriormente, hemos verificado que, se le ha modificado a la tarifa, con fecha 03/06/2022, tal como firmó el reclamante en su contrato. Según lo anterior, tal como se le indicó, en el marco de nuestra política de compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, hemos considerado oportuno abonarle la cantidad reclamada por importe de 67,25 €, realizándose refacturación, a través de la factura ..."

Tras lo cual el arbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO CONCILIATORIO :ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente , de conformidad a lo previsto en los articulo 42 y 48 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el art 36 de la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en este acto, se constata que las partes han llegado a un acuerdo que debe poner fin al arbitraje solicitado por la parte reclamante, en los términos antes expuestos.



Comunidad de Madrid

La conformidad o avenencia se concreta en la referida oferta de la parte reclamada y su aceptación por la parte reclamante, en base a lo cual se concede al citado acuerdo el carácter de laudo conciliatorio, dando por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.